



“Mediación Escolar en Nivel Básico 1”

Docentes-Alumnas: Elizabeth Cea Martínez
Verónica Ciudad Arévalo

Docente Guía: Ivonne Navarro A.

Fecha: Marzo 2012

Índice

Introducción.....	página 3
I.-Planteamiento del Problema.....	página 5
II.-Diagnóstico.....	página 8
III.-Descripción del Proyecto.....	página 13
IV.-Fundamentación.....	página 14
V.-Marco Teórico.....	página 16
VI.- Objetivo General.....	página 62
VII.-Objetivos Específicos.....	página 62
VIII.-Estrategia Metodológica.....	página 63
IX.- Actividades.....	página 64
X.- Cronograma.....	página 65
XI.- Recursos.....	página 66
XII.- Evaluación.....	página 66
XIII.-Referencias Bibliográficas.....	página 68
XIV.-Anexos.....	página 70

Introducción

Somos protagonistas y testigos que en Chile se está desarrollando un proceso de reforma educativa cuyo propósito es mejorar sustancialmente la calidad de la enseñanza. Se trata de políticas diseñadas como estrategia de cambio para que nuestro país y su gente puedan ser competentes en el marco de la globalización. De acuerdo al coordinador de la unidad de currículum y evaluación del programa de mejoramiento de la calidad de la enseñanza del Ministerio de Educación de Chile, Cristián Cox¹, los estudiantes se verán enfrentados a desafíos y necesitarán *“herramientas y competencias nuevas para sus vidas adultas, distintas a las que recibimos nosotros o recibieron generaciones anteriores e íntimamente ligadas a formas de vida afectadas por la globalización. El sistema escolar está sometido a grandes fuerzas de transformación. Este es un primer factor de cambio muy importante. El segundo tiene que ver con la crisis de socialización y de sentido, una crisis moral propia de las épocas de transición que se manifiesta en una crisis de la familia y la escuela como agencias de transmisión de valores, y en una crisis de sentido... tenemos una situación de anomia de incertidumbre y vértigo característicos de la modernidad de fin de siglo”*. Agrega que entre las habilidades promovidas por la reforma curricular, están la capacidad de abstracción, pensamiento sistémico, experimentación y aprender a aprender, comunicación y trabajo colaborativo, resolución de conflictos, manejo de la incertidumbre y adaptación al cambio.

Los profesores y profesoras sabemos que la convivencia en las comunidades escolares es influida por numerosos factores de orden social, cultural, político y económico. No existen comunidades aisladas del contexto social. De modo que lograr una convivencia respetuosa de las personas es un desafío para la pedagogía y para la calidad educativa de cada una de nuestras escuelas y liceos. Por eso se afirma actualmente que la convivencia constituye de este modo una de las bases insoslayables de la calidad de la enseñanza y de la educación.

¹ Cristian Cox, "Nuevo Currículum: Respuestas a requerimientos del Futuro", MINEDUC, 1999.

La economía incide en la convivencia mediante la inversión de recursos que faciliten la gestión educativa. El desafío entonces es lograr calidad a partir de los recursos mínimos indispensables para realizar el proyecto educativo institucional que se propone la comunidad escolar. Se puede entender que las políticas implementadas por los sostenedores -privados o municipales- repercutirán directamente en la convivencia escolar, especialmente si estas políticas inciden en la institucionalidad, el currículo y la gestión de las escuelas y liceos. Es lo que ocurre en nuestra comuna. Pero lo mismo ocurre a nivel de las políticas centrales. De hecho el desarrollo de la reforma educativa y de las distintas políticas y orientaciones a través de las cuales se va implementando tiene una fuerte incidencia y efectos posteriores en convivencia escolar.

Sabemos que los factores culturales también influyen. La cultura escolar respetuosa de las personas y basada en los derechos humanos en general y en los derechos del niño en particular incide directamente en el proyecto educativo. Es totalmente distinto un proyecto orientado hacia el respeto de los derechos de los niños y niñas que un proyecto orientado a la adquisición de normas de conducta respetuosas del reglamento. En el primero las relaciones entre quienes forman parte de la comunidad tenderán a ser más democráticas y participativas, buscando la participación del niño como protagonista, en el segundo menos participativas y relativamente más jerarquizadas, ordenadas según su rol. Por otra parte, considerando que la escuela se ubica en un contexto cultural determinado, ese contexto influirá abierta o sutilmente en la vida de la escuela.

En este mismo sentido, los factores de orden social como la forma en que se interrelacionan las personas, el ambiente social, las manifestaciones conductuales de todo tipo, las formas de comunicar, entre muchos otros aspectos, forman parte de la convivencia misma.

Por eso cada comunidad convive de forma diferente a la otra, cada curso dentro de una escuela es diferente a otro, y en un mismo curso hay diferencias entre las clases que realizan con un profesor o profesora y con otros docentes. Es por esta razón por la que nos interesa tener un acercamiento mas profundo con el tema de la Mediación Escolar, hacer una indagación, ya que es un tema que nos toca como profesionales de la Educación en el siglo XX.

I.- Planteamiento del Problema

El Problema es “La ausencia de formación en Estrategias Alternativas de Resolución de Conflictos en el Liceo José Domingo Cañas de la comuna de Quilicura”

La violencia es hoy un componente cotidiano en nuestras vidas. Es una manifestación que ocurre en todos los niveles sociales, económicos y culturales. Esta se ha puesto de manifiesto también en diversas instituciones entre las cuales se encuentran las instituciones educacionales, en donde la violencia no ha sido considerada como una problemática a abordar, ya que el prevenirla no había sido un tema relevante en los colegios, fue ocultada, negada y silenciada durante muchos años por educadores y autoridades, pero evitar y suprimir esos actos violentos, no ha hecho más que ponernos en alerta de que algo no anda bien en el entorno escolar. Debemos enfrentarnos a esta problemática que aumenta día a día. Enfrentarnos significa reconocerla, analizarla y actuar sobre ella, esta es una manera de trabajar en prevención. El problema debe ser tomado sin dramatismo, pero con firmeza y en toda su magnitud. Debemos evitar el miedo y la angustia que la violencia produce para no caer en la impotencia y actuar desde una postura reflexiva que nos permita encarar abordajes acordes a su complejidad.

Dos alumnos se pelean en el aula, como puede ocurrir cualquier día en cualquier escuela. Un tercer estudiante, tal vez compañero de ellos, que ya recibió una capacitación previa, interviene horas o días después, para ayudarlos a resolver el problema que hizo eclosión entre ambos. El ejemplo anterior sintetiza lo que ya ocurre en instituciones educativas de la provincia. Se trata el programa de alumnos mediadores, que ya comenzó a proponerse a docentes, directivos y supervisores, en el contexto de un plan nacional, como una alternativa componedora para los emergentes de la violencia dentro del aula.

“Sobre todo en la adolescencia, la palabra de un par, de otro adolescente, tiene una vital importancia. Y puede permitir superar escollos y prejuicios que tienen sobre el mundo adulto los jóvenes”

El programa, que ya cuenta con antecedentes a nivel nacional, y en otros países, como España, funciona a través de una capacitación previa a su ejecución a las autoridades y maestros.

Somos los docentes los encargados de identificar cuáles son los alumnos que pueden reunir condiciones que les posibiliten intervenir en una instancia previa a la resolución de los problemas

El paso siguiente es ofrecer más herramientas a estos estudiantes, de modo que puedan, si quieren, ser artífices de la conciliación dentro del curso. Puertas adentro de la institución educativa, una de las posibilidades del programa es la de atenuar los prejuicios, que en ocasiones prevalecen entre el alumnado.

Si bien la figura del docente siempre está presente, el programa permite una descompresión para lo que viene luego de un conflicto. La participación de un compañero, o de un par de la misma generación, ofrece otras alternativas de la recomposición de un vínculo mediante la palabra. Esto muchas veces permite acortar los caminos para la supresión del problema.

El colegio cumple un rol fundamental en la tarea que le corresponde desempeñar con respecto a inculcar valores en los alumnos y promover el buen trato. Los conflictos y violencia presente en las relaciones entre compañeros de un mismo establecimiento, son una problemática que cada día nos sorprende con nuevos casos, lo que nos deja con la sensación de que es una bola de nieve que cada día va acrecentándose sin detención y no sabemos como abordar dicha problemática.

Esta problemática de violencia y mal manejo de los conflictos también ocurre en nuestro Liceo, puesto que no se incluye en el Manual de Convivencia ni en las actividades cotidianas, estrategias asertivas y pacíficas para la resolución de conflictos

Como docentes investigadoras nos preocupa la presencia de esta problemática en el primer ciclo donde se evidencia **“Ausencia de formación en estrategias pacíficas o alternativas de Resolución de Conflictos en el Liceo José Domingo Cañas”**

Iniciamos el abordaje del problema en el primer año de E. Básica del Liceo José Domingo Cañas.

Al revisar los libros de clases pertenecientes al primer ciclo, se constató de manera concreta esta situación de conflictos constantes entre el alumnado y al mismo tiempo se observó que no existe un conducto regular para dar solución a este problema de la violencia. Para buscar una solución se entrevistó al grupo de docentes perteneciente a estos niveles, con el fin de identificar si la mediación se encuentra presente en el trato con sus alumnos si es así como la aplican.

En el Liceo José Domingo Cañas, es en donde realizaremos nuestra intervención, ya que existe una marcada **“Ausencia de formación en estrategias pacíficas o alternativas de Resolución de Conflictos en Nivel Básico 1”**

II.-Diagnóstico

1.- Reseña Histórica

El liceo José Domingo Cañas es un establecimiento dependiente de la sociedad de Escuelas Católicas de Santo Tomás de Aquino, institución que por más de 125 años ha dedicado sus esfuerzos a la educación de la juventud chilena.

El 9 de Mayo de 1897 se inauguran dos locales pertenecientes a la Sociedad de Escuelas Católicas de Santo Tomás de Aquino en los cuales funcionaron Escuela San Pedro de varones en la jornada de la mañana y la Escuela Inmaculada Concepción de damas en la jornada de la tarde, ambas ubicadas en terrenos comprados por la sociedad en Avenida Valdivieso frente al Cementerio Católico.

En 1911 la Escuela Inmaculada Concepción cambia de nombre por el de Carolina Tagle y en 1912 el directorio de la sociedad le da el nombre de Escuela José Domingo Cañas a la Escuela San Pedro, en honor a su ilustre y generoso benefactor.

Posteriormente en el año 1981 las escuelas de varones y damas se fusionan dando origen a un liceo mixto humanístico-científico quedando como Liceo José Domingo Cañas, permaneciendo en Valdivieso 556 comuna de Recoleta hasta 1995.

En 1996 se traslada a la comuna de Quilicura en la calle San Luis N° 231 donde permanece hasta hoy.

2.- Infraestructura

El liceo José Domingo Cañas cuenta con:

- 35 salas de clases para atender 38 cursos (pre-kinder funciona en jornada tarde)
- 2 laboratorios de computación
- 1 laboratorio de ciencias
- Biblioteca con sala de video incorporada

- Sala de Historia y geografía
- Gimnasio techado
- Capilla
- Baños para alumnos de prebásica, enseñanza básica, enseñanza media y minusvalidos
- Oficina de multicopiado y fotocopias
- Sala de diferencial y psicopedagogía
- Sala de enfermería
- Oficinas de: Centro de alumnos, centro de padres, Pastoral, Cañitas solidario, Orientación.
- Comedor de alumnos
- Comedor de profesores
- Sala de profesores

Lugares de Esparcimiento

El colegio cuenta con espacios aptos para la sana convivencia escolar, tales como:

- Mesas de Pin-Pon
- Biblioteca (en la cual no sólo van a leer, sino que también se ideó un espacio apto para sus juegos de video)
- Equipo de Música, para escuchar en los recreos sus melodías favoritas

3.- Estructura Organizacional del Establecimiento

El equipo de trabajo de nuestro establecimiento, está compuesto por: 10 personas que componen el equipo directivo, 6 profesores en pre-básica, 23 docentes en enseñanza básica y 9 profesores en enseñanza media.

4.- Aspectos Relevantes de la convivencia en el Establecimiento

El Establecimiento ya descrito, cuenta con marcadas falencias en la gestión de la Convivencia escolar sobre todo en la incorporación de estrategias alternativas y pacíficas para la resolución de conflictos como puede ser la mediación escolar. Entre alumnos, no se lleva a cabo la aplicación de la misma. Como docentes podemos apreciar lo que está ocurriendo en nuestro establecimiento y tener una opinión con respecto al tema que nos reúne en este escrito. Por ejemplo al revisar los libros de clases, se evidencia el alto porcentaje de anotaciones negativas a los alumnos, por concepto de violencia entre pares, lo que nos invita a indagar en el tema y hacernos parte de este trabajo.

Para indagar sobre la problemática enunciada hemos utilizado distintas técnicas que nos posibilitaron recabar información sobre la misma. Este proceso lo llevamos a cabo a través de entrevistas, que contenían preguntas abiertas, que se aplicaron a los trabajadores (Docentes, Directivos, Auxiliares, Orientadores, etc.) y que se describen posteriormente. Nuestra idea, es aplicar la Mediación Escolar de manera adecuada, con el fin de que los resultados sean óptimos y con ello lograr una relación armónica entre alumnos y profesores.

Para acotar aún más el problema se realizaron entrevistas estructuradas, con preguntas abiertas al Equipo Directivo y Docente del Establecimiento, así como también a los Paradocentes.

Resultados de la aplicación de la entrevista

Las personas entrevistadas se componen por el total de trabajadores del Establecimiento:

- 10 personas que componen el equipo directivo
- 6 profesores en pre-básica

- 23 docentes en enseñanza básica
- 9 profesores en enseñanza media
- 6 paradocentes
- 4 auxiliares

De ellos el 62% dijo conocer la Mediación

El 38% no sabía o no conocía de qué se trataba

En general podemos apreciar que las personas entrevistadas, registraron todas sus respuestas (preguntas abiertas) las cuales apuntaban a ver la Mediación Escolar como un tema necesario a tratar, ya que al mirarlo de cerca, lograron ver la real importancia de manejar el tema y los resultados que se obtienen al aplicarlo de la manera correcta, siendo constantes y profesionales al enseñar la nueva metodología.

En lo que se refiere al diagnóstico que pudimos realizar en dicho Establecimiento, inferimos que era necesaria la capacitación a los docentes y en general al equipo que compone nuestro grupo de trabajo.

Es por esto, que en primera instancia nos abocaremos a trabajar principalmente en la Sensibilización de la Comunidad Educativa, con respecto al tema a tratar que es la Mediación Escolar, luego se pretende Capacitar a los trabajadores en el tema antes mencionado y por último formar equipos de trabajo en conjunto con los Orientadores el Colegio, comenzando así un Plan Piloto de Mediación Escolar.

Antecedentes de la Ley SEP

Nuestro colegio ha obtenido recursos provenientes de la Ley 20.248 (publicada el 1° de febrero del año 2008 en el Diario Oficial) Esta ley de Subvención Escolar Preferencial otorga recursos adicionales por número de alumnos incluidos que presenten condiciones socioeconómicas de mayor pobreza y vulnerabilidad social. Esta ley está fundamentada en los principios de igualdad

de oportunidades, equidad y calidad de la educación. Por tanto, impone exigencias que nuestra comunidad educativa debe cumplir.

En lo que se refiere a los desafíos de la Ley SEP para nuestro Establecimiento, cabe destacar que, los **GPT o Reuniones Técnicas de docentes**, durante el presente año, tendrán carácter de instancias de reflexión pedagógica en donde serán abordados los temas pertinentes para el desarrollo profesional de nuestros docentes. Evidenciamos que esto es una perfecta oportunidad para implementar nuestro proyecto en el establecimiento y con ello mejorar el funcionamiento integral del Colegio.

Este contexto nos brinda la oportunidad de aportar en la resolución de los problemas que nos preocupa, es decir, la **“Ausencia de formación en estrategias pacíficas o alternativas de Resolución de Conflictos”**.

III. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Por lo anteriormente informado en el diagnóstico de la situación problema, se ha decidido iniciar un proceso de instalación de una estrategia de abordaje de conflictos, esta es la Mediación Escolar.

Los antecedentes antes expuestos, afectan la convivencia diaria de nuestros alumnos y alumnas, produciéndose situaciones de conflicto que alteran la convivencia escolar. Surge la necesidad de implementar un taller con la temática a trabajar.

El proyecto se iniciará con la aplicación de talleres, los cuales se realizarán semanalmente, en ellos las y los docentes aprenden que la Mediación Escolar busca mejorar el clima y la seguridad escolar, modificando los hábitos y conductas para tener capacidad de diálogo entre pares, que es la forma de resolver un conflicto que afecta a dos o más personas, que es voluntaria y confidencial, teniendo claro que la mediación no es un juicio, no establece culpables y considerando que sus principios básicos deben ser la verdad, el respeto y la justicia. La idea de estos talleres, es que sea manejada en su totalidad por los docentes para que posteriormente la puedan aplicar y enseñar a sus alumnos, con el fin de que la Mediación Escolar sea manejada por la totalidad de la población escolar.

Continuará con la etapa de entregar la información y aprendizaje adquirido por los docentes a sus respectivos alumnos y tener semanalmente un horario en el cual se practique lo aprendido, a través de roll playing y posteriormente, implementar una sala especializada en Mediación Familiar, en la cual se traten las problemáticas que surjan entre alumnos y se nombre un mediador, el cual se vaya rotando, según lo maneje el profesor a cargo.

La práctica de esta modalidad a lo largo de un semestre, creará una nueva forma que estará implementada como parte de las Buenas Prácticas del Liceo.

Cabe destacar que dicho Juego será trabajado por Profesores y luego por el alumnado.

El juego tiene por nombre “**Avanzando para crecer**” y su relación está dada con el objetivo del juego, que pretende posibilitar el conocimiento personal y entre pares, para lograr el desarrollo profesional con apoyo de los otros, con el fin de construir entre todos los participantes un perfil docente “ideal” que se quiera alcanzar a futuro.

IV .- FUNDAMENTACIÓN

Nuestro proyecto apunta directamente a solucionar y educar con respecto a los temas de convivencia escolar, buscamos instruir y preparar a la población educativa para que conozcan y dominen el tema de la Mediación Escolar, es decir, formar para prevenir.

En este proceso son muy importantes los Objetivos Transversales, ya que a través de las enseñanzas y las técnicas que utilicemos para implementar nuestro proyecto, lograremos que los niños tengan aprendizajes significativos en sus vidas.

Dicho proyecto a mejorar el problema planteado, es viable y todos los actores involucrados están dispuestos a llevarlo a cabo.

“La convivencia es la capacidad de las personas de vivir con otras (con-vivir) en un marco de respeto mutuo y solidaridad recíproca; implica el reconocimiento y respeto por la diversidad, la capacidad de las personas de entenderse, de valorar y aceptar las diferencias; los puntos de vista de otro y de otro.

La convivencia es un aprendizaje: se enseña y se aprende a convivir. Por ello, la convivencia escolar es la particular relación que se produce en el espacio escolar entre los diversos integrantes de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos, asistentes de la educación, padres, madres y apoderados, sostenedores”. **(Coll C. Aprendizaje Escolar y Construcción del Conocimiento, Paidós, Buenos Aires 1996)**

En el espacio escolar, la convivencia se enseña, se aprende y se refleja en los diversos espacios formativos (en el aula, en los talleres, las salidas a terreno, los patios, los actos ceremoniales, la biblioteca), los instrumentos de gestión (el PEI, los reglamentos de convivencia, los Planes de Mejoramiento Educativo), y

en los espacios de participación (Consejo Escolar, CCPP, CCAA, Consejo de Profesores/as, reuniones de apoderados/as), por lo que es de responsabilidad de toda la comunidad educativa.

Los beneficiarios de este proyecto son: Estudiantes, Docentes, Equipo Directivo, Paradocentes, Padres, Madres, Apoderados y Apoderadas.

Etapas de Implementación y Ciclo de ejecución de la Mediación:

- En primera instancia se detecta el problema o conflicto.
- Se elabora el proyecto.
- Capacitación de las y los estudiantes en los temas a trabajar por el docente orientador/a y redes de apoyo.
- Puesta en marcha del proyecto.
- Evaluación y Retroalimentación.

Sistema de evaluación utilizado

- La evaluación es de carácter formativo y permanente.
- Encuesta de satisfacción en relación a la convivencia escolar.
- Buzón de preguntas y sugerencias de la Mediación Escolar (situado en el patio del colegio)

V.- Marco Teórico

1.-El Surgimiento de la Mediación

La humanidad ha generado diferentes formas de resolución de conflictos desde lo más formal a lo más informal. Esta forma ha sido sintónica con las costumbres y creencias de ese momento.

A mediados de la década del '70 en [Estados Unidos](#), nació la Mediación, como una nueva institución encaminada a la resolución alternativa de conflictos. Su rápido crecimiento se debió a los buenos resultados que proporcionaba al [sistema](#) de resolución de conflictos, por el cual a posterioridad se la incorporó al sistema legal previo al juicio. Esto significa que frente a conflictos las partes deben iniciar una instancia de mediación, si el conflicto no se resuelve en esa instancia, recién en ese momento pueden ingresar a la instancia legal. Pero como el sistema de mediación puede funcionar separado de los tribunales, en el ámbito privado, cualquier [persona](#) puede iniciar y beneficiarse con su aplicación.

Como antecedente de la Mediación se citan los buenos resultados obtenidos dentro de las empresas para resolver conflictos intra-departamentales, cuando intervenían determinadas personas que por sus características individuales ayudaban a resolver los conflictos de forma más rápida, efectiva y económica. La línea tradicional de Mediación de Harvard ha salido del campo empresarial y para solucionar problemas que se daban dentro de las empresas.

Posteriormente, a fines de la década del '70, se comenzó con el sistema de mediación en Inglaterra, donde en sus comienzos fue aplicada, por un pequeño número de abogados independientes, y recién en 1989 se estableció la primera compañía británica privada dedicada a la solución alternativa de disputas. Si bien comparte muchas características con Estados Unidos, en Inglaterra hay dos tipos de Mediación: a) la del sector público, que supe el trabajo de los

trabajadores sociales para apoyar el trabajo de tribunales, pero no como una instancia obligatoria previa a la instancia formal; b) la del sector voluntario, que cuenta con 50 o 60 agencias que atienden unos 2000 o 3000 casos por año. Otra característica importante es que la mediación está en su mayor parte a cargo de los trabajadores sociales y se basan en sus teorías. Otra característica notable es que los mediadores intervienen en asuntos en los que está en juego propiedades o temas financieros.

En **Francia** la mediación ha tenido una **historia** diferente. Parte como un intermediario entre los particulares y los distintos organismos oficiales, comienza con el derecho público para extenderse luego al derecho privado. También hay antecedentes dentro del Derecho del Trabajo, y en 1982 se sanciona una **ley** que revitaliza la mediación en ese campo con nuevos enfoques.

En Argentina el 19 de agosto de 1992 el Poder Ejecutivo Nacional dictó el decreto n° 1480/92, que declaró de interés nacional la institucionalización y el desarrollo de la mediación como método alternativo para la solución de controversias, y por resolución del 8 de septiembre de 1992, el Ministerio de Justicia reglamentó la creación del Cuerpo de Mediadores.

Pero la mediación no es sólo aplicable a los casos derivados por el sistema judicial. Su ámbito de aplicación es mucho más amplio. Sólo una parte del campo de la mediación es la de los casos derivados por el sistema judicial.

La práctica de la mediación en todo el mundo ha tenido un inmenso crecimiento en lo que lleva de vida en estas dos últimas décadas. La principal razón de esto es que ha resultado ser muy efectiva. (www.monografias.com)

Tipos de Mediación

Mediación es un proceso informal y confidencial donde una persona de opinión neutral sirve para animar y facilitar la resolución de un caso o disputa sin prescribir el resultado del mismo. (Paidós 1996)

En contraste a un juez, un magistrado, (o un arbitrador), quien decide por los interesados como una disputa será resuelta, un mediador (o conciliador) ayuda a los interesados a llegar a un acuerdo voluntario y mutuamente aceptable.

El papel del mediador puede incluir: ayudar a los interesados a identificar sus problemas, evaluar y estimar los puntos fuertes y débiles relativos al caso, determinar los intereses en común, fomentando la resolución del problema y conjuntamente explorando alternativas finalizando en un acuerdo de conformidad.

Durante todas las mediaciones en la corte de vivienda, la decisión autoritaria siempre permanece con los interesados en el caso: a no ser que y hasta que un acuerdo sea logrado y aprobado por un juez; no siendo así hasta que una o ambas partes concluya el proceso de mediación y el caso sea oído y determinado por un juez. (Paidós 1996)

Las Ventajas de la Mediación

1. Tiempo

Casi siempre toma menos tiempo mediar una disputa de lo que toma procesar un caso, en forma de preguntas y respuestas, con objeciones observadas y decididas de acuerdo con la ley de evidencia, y con mas tiempo necesario si existe un descubrimiento previo, un intérprete, un juicio por jurado, o una apelación subsiguiente. Además, los interesados son libres de programar sus propias mediaciones a una temprana conveniencia, en vez de esperar por un juicio determinado por una citación judicial o demanda.

2. Confidencialidad

Todas las comunicaciones durante la mediación deben ser confidenciales, y tanto las notas escritas por el mediador como las declaraciones hechas por los participantes relacionadas al caso no pueden luego ser reveladas o admitidas como evidencias si un juicio llegase a tomar acabo. Las sesiones privadas individuales y el mediador son particularmente confidenciales, ya que ni siquiera son compartidas

con la otra parte interesada sin permiso previo. El único documento en una mediación es el acuerdo mutuo escrito y logrado por ambas partes.

3. **Control**

Mediación es una oportunidad para los interesados de resolver sus propias disputas en vez de entregarle el control del proceso legal decisivo a un juez. A diferencia de un juez quien esta obligado a tomar una decisión de acuerdo a la evidencia legal pertenecientes a las reglas aplicables al caso, teniendo así los interesados la libertad de llegar a términos diseñados y de acuerdo para satisfacer sus propios intereses y necesidades individuales.

4. **Satisfacción**

Estudios han demostrado que el procedimiento de mediación generalmente resulta en un alto nivel de satisfacción en los participantes. Y los interesados casi siempre encuentran el proceso útil, aun si solamente se trata de una solución parcial, a cambio de una lograda total resolución. Aun siendo los interesados solamente capaces de “ventilar” los puntos no disputados y sin importancia disminuyendo así los temas que deben ser adjudicados.

5. **Durabilidad**

Los estudios también han demostrado que las personas son más propensas a aceptar y cumplir sus propias decisiones a cambio de las decisiones impuestas por otros. Por lo tanto, en comparación a las resoluciones adjudicadas, los acuerdos mediados son mas duraderos, y el índice de conformidad muy alto.

6. **Efecto obligatorio**

Una vez aprobado y firmado por un juez, el acuerdo mediado puede convertirse en una decisión y orden de la corte con el mismo efecto legal adjudicado por un juez.

7. Efecto final

Acuerdos por decisión voluntario, a diferencia de decisiones y orden adjudicadas por la corte, no pueden ser apeladas. Y como otras decisiones también pueden ser anuladas o modificadas siempre y cuando exista un consentimiento mutuo, o cambios imprevistos de eventos y de circunstancias.

8. Voluntario

La Mediación es un proceso voluntario ya que solamente son resueltos con el consentimiento mutuo de los interesados. Sí, después de un esfuerzo razonable a través de mediación los interesados no pueden resolver su disputa, el derecho a un juicio es preservado y el juez adjudicará y decidirá el caso. (Fundación Alemana para el Desarrollo 2001)

Definición y Características de la Mediación

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, **el mediador**. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos.

Experiencias como éstas se están llevando a cabo actualmente en algunos centros educativos y, más allá de la solución a los problemas interpersonales, lo que promueven es un modelo de convivencia más pacífico.

La mediación es voluntaria, es confidencial, y está basada en el diálogo.

La mediación puede resolver conflictos relacionados con la transgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden o parezcan injustas, malos tratos o cualquier tipo de problemas entre miembros de la comunidad educativa.

Fases del Proceso de Mediación

La mediación sigue una serie de fases en las que se promueve la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto. Enriquece la utilización del reglamento disciplinario del centro, ofreciendo alternativas a través del diálogo, y evitando la pérdida de relaciones interesantes y la vivencia de sentimientos de desencuentro que influyan negativamente en el proceso educativo.

Premediación: Fase previa a la mediación propiamente dicha, en ella se crea las condiciones que facilitan el acceso a la mediación. En ella se habla con las partes por separado, se explica el proceso a seguir y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación.

Mediación:

1. **Presentación y reglas del juego.** Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados, también se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.
2. **Cuéntame.** Fase en la que las personas que son mediadas exponen su versión del conflicto con los sentimientos que le acompañan. Las partes han de ser escuchadas.
3. **Aclarar el problema.** Fase dedicada a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del mismo. Se trata de establecer una plataforma común sobre los temas más importantes que han de ser solucionados.
4. **Proponer soluciones.** Fase dedicada a la búsqueda creativa de soluciones y a la evaluación de las mismas por las partes.
5. **Llegar a un acuerdo.** Fase dedicada a definir con claridad los acuerdos. Estos han de ser equilibrados, específicos, posibles. También se suele dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y

seguimiento de los mismos. (Revista EDUCACION Y FUTURO. Diciembre 2002)

Habilidades en la Mediación

Las principales habilidades para la mediación son:

1. Escucha activa

La escucha activa consiste en esforzarse por comprender, lo más matizadamente posible, lo que las personas están expresando, y que esto sea evidente para ellas. Distintos modos de realizar esta escucha activa son: mostrar interés, aclarar, parafrasear, reflejar, resumir.

a. Mostrar interés

Mostrar interés se refiere a las intervenciones realizadas por la persona que escucha estén encaminadas a establecer una relación de cordialidad.

b. Clarificar

Clarificar hace referencia a las intervenciones realizadas por la persona que escucha y que permite precisar qué se dijo o sucedió, cómo ocurrió (hechos, datos, etc.) y también, ayudar a ver otros puntos de vista.

c. Parafrasear

Parafrasear consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por la persona que habla.

d. Reflejar

Reflejar consiste en indagar sobre el o los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando.

e. Resumir

Resumir consiste en agrupar, ordenar y sintetizar la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos.

2. Estructurar

Es una habilidad que utiliza el mediador para llevar la conducción de la mediación. Consiste en realizar intervenciones encaminadas a mantener

el orden y la dirección del proceso de mediación y alcanzar los objetivos específicos de cada una de las fases, gestionando el flujo y la intensidad de la comunicación hacia la desescalada del conflicto.

3. Ponerse en lugar del otro

Es una habilidad importante en la mediación que pretende promover entre las dos partes del conflicto expresiones que demuestran a la persona que está hablando que la estamos comprendiendo, haciendo que quien está escuchando repita con sus propias palabras lo que la otra parte nos ha contado.

4. Mensajes en primera persona

En la mediación debe facilitarse que el que habla se exprese utilizando mensajes en primera persona, intentando comunicar de forma no agresiva la situación que le afecta, diciendo qué sentimientos le produce, explicando por qué le afecta de ese modo y expresando su necesidad o deseo personal.

Tipos de mediación

La mediación se puede utilizar prácticamente en todos aquellos ámbitos en los que existe un conflicto. Existe una serie de mediaciones ya conocidas y trabajadas como son:

Mediación Escolar

Se presenta como un medio indispensable para resolver los conflictos que pudieran darse entre alumnos, profesores y padres entre otros. La conflictividad es inevitable en la vida cotidiana de los centros educativos, por este motivo, es necesario que existan medios para hacer frente a la misma.

Mediación Comunitaria y/o Social

La Mediación Comunitaria está dirigida a aquellas personas que tienen

problemas con los vecinos, con el administrador de fincas, con el presidente de su comunidad o con las personas de su barrio, zona o municipio.

Mediación Escolar: una estrategia para la gestión de los conflictos

Se vive una época en la que el deterioro de las relaciones interpersonales es el denominador común en nuestras instituciones, lo cual genera un aumento de los conflictos en todas las áreas sociales y –por cierto- las escuelas no son la excepción. El conflicto debe entenderse como parte de la vida humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas. Pero ello, no justifica que su consecuencia natural sea la violencia, la agresión o la ruptura de las relaciones.

Si se aprende a abordarlos, los conflictos pueden convertirse en una oportunidad para conocer nuestras debilidades y fortalezas y las de la otra parte. Pero para transformar el conflicto en algo positivo, es necesario cambiar los paradigmas que habitualmente asocian el conflicto con aspectos negativos y aceptar la diversidad de opiniones con respeto y tolerancia.

Desde las instituciones educativas se reclama contar con técnicas y procedimientos eficaces para resolver los conflictos de un modo pacífico. Los docentes deben –entonces- enfrentar nuevos problemas para los cuales muchas veces no se les han dado herramientas.

En este contexto, aparece **la mediación** como una alternativa que permite repensar las relaciones interpersonales, aprender el impacto de los actos propios, reconocer el conflicto como multicausal y manejar el enojo personal para poder abrirse a un vínculo más transparente y genuino con el otro.

Es **un nuevo espacio de aprendizaje**, de aprendizaje de valores como la cooperación, la solidaridad, del respeto por el punto de vista del otro y la tolerancia, son los elementos fundamentales para fortalecer la convivencia institucional.

Se debe tener en cuenta que, cuando se estimula a los alumnos para que puedan resolver sus propias disputas sin la intervención de las autoridades, se está reconociendo la necesidad de reformular el rol de los docentes en los

procesos de enseñanza y aprendizaje, puesto que se legitiman los conocimientos de los alumnos en relación con sus propias necesidades y se reconoce, asimismo, el valor de los aprendizajes entre pares.

La mediación es una estrategia que tiene sus diferentes pasos, momentos y habilidades y, para cuya aplicación, el docente debe entrenarse. Para ello, existen cursos de capacitación y una frondosa bibliografía con la que el lector podrá interiorizarse acerca de la aplicación de la mediación en la institución educativa.

La mediación escolar es una técnica que se utiliza para resolver los problemas que se presentan en la convivencia entre alumnos. En algunos centros también se usa para solventar las dificultades que surgen entre el profesorado, o entre éste y los padres y las madres.

Cuando surge un problema entre dos alumnos, éstos pueden optar por solucionarlo utilizando el sistema de mediación o, de lo contrario, se aplican las normas establecidas en el centro. Si optan por la mediación habrá un compañero que ayude a que ambas partes dialoguen y encuentren una solución.

Quien hace de mediador, lo hace de manera voluntaria y antes recibe formación en temas como: el papel de los mediadores, la escucha activa, la empatía, la autoestima o el respeto y la tolerancia.

Los mediadores necesitan tener claro que no se trata de un juicio en el que hay que buscar a un culpable, sino que su papel consiste en posibilitar que los implicados encuentren una solución al problema que tienen.

Cuando dos alumnos optan por la mediación, se sigue un proceso en el que cada uno de los afectados explica el problema según lo vive y lo hace de manera respetuosa. Una vez expuesto los mediadores pueden hacerles preguntas para aclarar algún aspecto y, finalmente, les dirán qué están dispuestos a hacer para resolver el problema en cuestión. El acuerdo al que lleguen se escribirá en una hoja preparada para tal fin; se firmará por los afectados y contará con el visto bueno de los mediadores.

La mediación presenta una serie de ventajas, entre las que destacan que los alumnos y alumnas aprenden que, de forma pacífica y mediante el diálogo, se

pueden resolver los problemas; se trabajan valores como la participación, el respeto, la comunicación...; también los alumnos reflexionan sobre su conducta, observan sus emociones y las de los otros; y, por último, contribuye a ir eliminando las relaciones de dominio y de sumisión entre ellos.

Así mismo la mediación muestra algunas carencias, como que en casos de agresiones graves, quizá no resulte suficiente y el profesorado necesitará implicarse; también, los detractores de la mediación dicen que se parte de una situación igualitaria entre agresor y víctima y que no debería darse así.

A pesar de estos inconvenientes considero la mediación como un buen recurso, ya que fomenta algunos valores, en consonancia con el proyecto educativo y, por tanto, estará bien ir incorporándola a los centros.

Entendemos el conflicto como parte de la vida humana el cual tiene un componente de agresividad, que cuando no cuenta con los canales adecuados, deriva en violencia.

Es aquí donde la negociación y la mediación escolar pueden constituir herramientas para prevenir los episodios de violencia, en tanto aportan "canales" para encauzar ese componente emocional y agresividad propia del conflicto.

La escuela es la institución encargada de brindar una educación integral, no sólo cimentada en los conocimientos, sino que en busca de la formación de un mejor ser humano. A pesar que constantemente, los planes y programas tocan el tema de los valores a través de los objetivos transversales, los docentes aún no se sienten preparados para trabajar estos temas con los alumnos en la sala de clases.

A lo largo del tiempo, las formas violentas en que los alumnos se relacionan entre sí y solucionan sus problemas ha sido una situación difícil de trabajar para los docentes. Es por esta condición que este plan de acción pretende abordar una nueva forma de educar para la paz, estableciendo nuevas formas alternativas en la resolución de situaciones de conflicto, a través de la mediación escolar.

Como educadoras y docentes, que transitamos a diario por las instituciones escolares, advertimos cómo la violencia y la intolerancia crecen día a día. Ya no nos sorprendemos con las reacciones de nuestros alumnos, la prepotencia de algunos padres culpabilizando a los docentes de los problemas de disciplina

y de aprendizaje de sus hijos, la indiferencia de las autoridades, pero lo realmente grave es que lo que “antes” ofrecía soluciones, hoy son medidas inocuas.

Muchos progenitores “rompieron la alianza”, ignoran las normas institucionales, no acompañan las medidas tendientes a poner límites, sino que las cuestionan y los docentes tenemos dificultades para desarrollar las clases en un clima armónico, porque muchos alumnos molestan, agreden, faltan el respeto, se pegan entre ellos. Ante este escenario la Mediación Escolar propone un modo alternativo para abordar el conflicto en la escuela, que exige pensar “desde otro lugar”. Esto consiste en un procedimiento de resolución de conflictos desde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos en forma cooperativa encuentren una solución a su disputa. La Mediación genera tiempo de reflexión , de análisis para intentar comprender la posición del otro, en miras de anular las diferencias que separan y que impiden la resolución del conflicto.-

Cada Establecimiento, desde su particularidad percibe que se deben enfrentar los conflictos y pensar estrategias institucionales que puedan poner en estado activo al diálogo, accionar que es necesario para fortalecer la ciudadanía y vivir sanamente en sociedad.-

Son tiempos de grandes y vertiginosos cambios y en consecuencia de desafíos y enfrentarlos nos exige coraje , compromiso y coherencia, entre nuestro “decir” y nuestro “hacer”, más allá del aula.

Nuestro interés apunta a mejorar la problemática de la violencia y la intolerancia en las Escuelas, ya que pensamos que es un fenómeno que cada vez ha ido adquiriendo una mayor importancia en todos los ámbitos de nuestra sociedad.

Agregó que este tipo de medidas deben ser el resultado final de todo un procedimiento y deben contar con una instancia de apelación del estudiante.

En los centros escolares, como no podía ser de otra forma, se dan numerosas situaciones conflictivas entre las personas y grupos de personas que en ellos conviven durante alguna parte de su tiempo. A su vez, la escuela se encuentra

impregnada de la estructura social que le rodea, siendo especialmente sensible a los cambios que experimentan otros entornos de socialización de los que participan sus miembros, las familias y grupos domésticos, los barrios, y otros mas lejanos como diversas instituciones públicas, políticas sociales y educativas, medios de comunicación.

En las tres últimas décadas han proliferado en el ámbito educativo diferentes proyectos para procurar resolver los conflictos de índole personal en los colegios con un doble objetivo: sensibilizar y formar a la comunidad educativa en formas pacíficas de afrontar las disputas; y contribuir a la mejora del clima escolar (Uranga, 1994, Slyck y Stern, 1996; Torrego, 2000; Funes, 2000). Mucho de estos programas se basan en la mediación como método alternativo para resolver las disputas.

Pero actualmente la mediación se ha enriquecido con los aportes teóricos y aplicados de una amplia gama de experiencias en programas y servicios de mediación en familias, en empresas, en escuelas, en comunidades y otros muchos. Nos encontramos ante un panorama diverso que nos obliga a cuestionarnos la adecuación de las definiciones mas clásicas de la mediación formal a la variedad de conflictos y situaciones en los cuales la acción mediadora tiene algo que aportar; de esta manera podría enriquecerse la acción mediadora en sus distintos ámbitos de aplicación incorporando e integrando las formas que cada modelo tiene de entender la conflictividad personal y social y sus metodologías y estilos de aplicación.

De esta diversificación en el terreno de la mediación se hace eco el ámbito educativo en España, incorporando de manera independiente en distintos centros, al menos dos modelos de intervención bajo la base común de la mediación. Por un lado, los programas de mediación escolar, desde la perspectiva de la resolución de conflictos, y por otro la mediación social intercultural trabajando en la escuela desde la perspectiva de la convivencia intercultural, como parte integrante de un proceso complicado de prevención y gestión de conflictos en los colegios y los barrios (Ayuntamiento de Madrid /Universidad Autónoma de Madrid, 2003). Existe la posibilidad de conjugar

ambos modelos en el mismo espacio educativo extrayendo de ambos su riqueza, pensando en la conflictividad de manera global (desde las personas hasta los espacios sociales a los que pertenecen), examinando la interrelación entre los factores que pudieran explicar su aparición y desarrollo buscando modelos de intervención lo mas integradores posible, de otra forma, el abordaje de las tensiones propias del sistema escolar se encontraría fragmentado e incompleto.

Para entender mejor el planteamiento que mantendremos proponemos descender a un caso que se repite con frecuencia en los colegios: se produce una pelea entre dos alumnos. Tras conseguir frenarla, el profesor del aula remite a la jefatura de estudios a los dos estudiantes. Allí, uno de los chicos explica que el otro le insultó y molestó tirándole los libros que tenía sobre la mesa al suelo. El otro, colombiano, se defiende y dice que ya está harto de que le llame mafioso e inmigrante y que hable en tono despectivo de él delante del resto de compañeros y compañeras y que en ese momento solo le estaba devolviendo el insulto. **(Situación real vivenciada por una colega del colegio)**

Esta, que podría ser una simple pelea entre adolescentes, también podría ser una manifestación de otros problemas de carácter más grupal o social, como la deficiente gestión de la convivencia en el centro, o de integración social de minorías culturales o de la inmigración en el barrio. Sabemos, que en múltiples ocasiones la pelea entre estos dos alumnos, poco o nada tienen que ver con el insulto concreto o con la caída de los libros, mas bien puede ser explicada por un conjunto de “historias de la relación”, una de ellas, la relación propia de los alumnos como individuos, y otras de carácter grupal, por su pertenencia a una banda o grupo de iguales, o social como la que se establece entre hijos de inmigrantes y autóctonos en la escuela y fuera de ella.

Nuestra pregunta es la siguiente, desde la práctica mediadora ¿de qué maneras podemos abordar este tipo de situaciones en la escuela desde la mediación y como se está haciendo?

Para tratar de respondernos haremos una breve reflexión sobre los cambios que se están produciendo en la conceptualización de la mediación, como metodología para resolver disputas y como enfoque para prevenir conflictos y transformar relaciones para posteriormente describir dos tipos de programas de mediación en la escuela que se encuentran estrechamente ligados a los dos marcos conceptuales: los programas de mediación escolar y la mediación social (y en concreto la mediación social intercultural). Lejos de entenderlos como dos formas antagónicas e incompatibles de entender el conflicto y su regulación, los concebimos como complementarios. Sin embargo, no conocemos todavía ninguna experiencia en mediación que incorpore ambos modelos en su quehacer profesional.

Resulta paradójico que trabando en el mismo ámbito, los profesionales incorporados a los programas de mediación escolar desconozcan la actividad de la mediación social y las aportaciones que se han realizado desde la perspectiva de las relaciones interétnicas. Y por otro lado, los mediadores sociales interculturales en la escuela todavía no han incorporado formalmente a su quehacer las metodologías de abordar el conflicto que provienen de la mediación para la resolución de conflictos. La riqueza de ambas perspectivas esta mas que probada, por lo tanto, creemos conveniente continuar el camino para elaborar una propuesta integradora de desarrollo de la mediación en instituciones educativas, en este artículo podrán encontrar algunas líneas de trabajo. **(Granica 1996)**

Reforma escolar y sus desafíos en materia de convivencia escolar

El proceso de reforma plantea como uno de los más grandes desafíos, cambiar el rol del profesor tradicional y reemplazarlo por uno más dinámico, en donde se ejerza una función de apoyo y motivación para la creación de las condiciones que favorecen el aprendizaje, mejorando el clima motivacional. Este cambio sin duda enriquecerá nuestra práctica pedagógica.

Teóricamente, la nueva orientación pedagógica, desplaza el asignaturismo, y la clase tradicional de vaciamiento de materias, la que es reemplazada por clases

dinámicas, creativas, entretenidas y que están relacionadas con el contexto o en el entorno de los y las estudiantes. Se busca entonces un aprendizaje significativo, el que tiene dos condiciones esenciales, que lo nuevo pueda ser relacionado con experiencias y conocimientos previos de quien está aprendiendo, y la experimentación o vivencia personal **(Ausubel 1983)**

La idea es generar un sistema de trabajo diferente, aunque el contexto físico y humano se mantenga similar al existente antes de las reformas en curso. En otras palabras, la idea es que los y las docentes nos transformemos. Frente a estas expectativas ministeriales, algunos de nosotros nos quejamos, pensamos que se haría más compleja nuestra tarea docente, pues se requerirán esfuerzos adicionales, empleando recursos didácticos propios, fruto del trabajo y la creatividad personal, probablemente con una mayor inversión de tiempo. Las prácticas pedagógicas serían una fuente en la construcción y reconstrucción del conocimiento.

Nuestro desafío, para la actividad docente que consiste en permitir al alumno o alumna ser sujeto central de su aprendizaje –responsable- mediante actividades orientadas al principio de aprender a aprender, asociado al modelo socioconstructivista, asumiendo que el alumno o alumna es él o la protagonista principal de la educación. Este cambio confiere a los estudiantes un rango de participación no desarrollado hasta ahora. Esta novedad podría ser fuente de algunos de los conflictos permanentes que se advierten actualmente en las salas de profesores, en la relación con los estudiantes y en casi todas las interrelaciones que se suceden en el ámbito escolar, y de los cuales hemos sido testigos.

Todo esto repercute fuertemente en la convivencia en el aula. La reforma necesita de un ambiente de respeto entre los protagonistas. Un respeto diferente pues corresponde a la aceptación del niño y de la niña escolar como un igual, diferente y digno de crédito, con sus propias reflexiones y opiniones, que aunque diferentes a las de los adultos son válidas y aceptables. La convivencia en el aula sería ahora entre “iguales”. Este desafío conflictúa especialmente a docentes y apoderados/as. Es el mundo adulto el que se desafía a superar ciertos signos de intolerancia.

Nuevas formas de participación

En los pasillos de las comunidades educativas se escucha frecuentemente la expresión “hay que dar participación” a los estudiantes. Esta expresión indica que hay alguien que tiene el poder y que ahora da un poco de ese poder a otra persona. Quizás ese puede ser uno de los significados y comprensiones que los profesores tienen de estas nuevas formas de organización y funcionamiento traídas por la reforma a la comunidad educativa. A muchos profesores esto de “dar participación” les genera conflictos, les produce molestias, y otros definitivamente se niegan a hacerlo.

Una de las habilidades sociales que pretende la reforma contribuir a desarrollar es el trabajo colaborativo. Se supone que ahora se fomentará el trabajo colectivo y especialmente el trabajo en equipo, en enseñanza básica y educación media. Cada persona tendría un rol que cumplir y sería responsable del logro final del grupo. Esto requiere una interacción basada en la tolerancia y el respeto del otro y/o de la otra. Participación en grupos es una de estas nuevas formas de trabajo que inciden en la convivencia escolar.

Otra es la participación individual. Participar es incidir en los asuntos que le atingen. A nivel individual, el o la estudiante surgirá como una persona – reconocida- capacitada y habilitada para ello, con posibilidad de incidir y decidir, con capacidades para proyectarse en el futuro mediato e inmediato, una persona activa, que extiende progresivamente sus capacidades para aportar a la transformación y al cambio. Para la docencia esta situación será un desafío y probablemente pasarán años e incluso décadas para que los profesores puedan aceptar un cambio de estas características.

¿Estará sucediendo algo nuevo en las relaciones de poder? ¿De qué se trata?

Aparentemente se estaría generando otra forma de estructuración y funcionamiento del poder, “hallamos efectos de poder en todos los lugares, en

todos los intersticios del tejido social sencillamente porque el poder es coextensivo con el cuerpo social, porque el poder nace, brota, existe en cualquier fragmento del tejido social siéndole consustancial”² Incluso Ibáñez afirma que el poder se confunde con lo social simplemente porque lo es, y porque siempre es relación. Si cambia la relación tradicional, sin duda se puede favorecer otra forma de expresión del poder. Por ejemplo puede darse una inesperada valoración de igualdad entre hombres y mujeres, entre adultos y niños, o entre estudiantes.

Pero los cambios son generalmente resistidos. Especialmente quienes han tenido más de una relación de privilegio se resisten a intentar nuevas formas de interrelación entre las personas. Pero también quienes no han gozado de esta relación de privilegio, pues las nuevas condiciones desafiarán a ser y relacionarse de otra manera.

Estos cambios, estas nuevas situaciones que están surgiendo, sin duda han generado y generarán conflictos.

Algunos docentes piensan que la reforma educacional es inútil, otros afirman que el nuevo rol de profesores y profesoras desvaloriza su formación profesional, algunos otros plantean que dar tanta libertad a los alumnos y alumnas va a redundar en escuelas indisciplinadas y libertinas, en donde no habrá más respeto por la función docente.

Sin embargo, hoy se sabe que no se requieren métodos coercitivos ni violentos o represivos para mantener el poder.

“La disciplina es un método de dominación que no pasa necesariamente por la violencia ni por la ideología, es una acción directa, materialmente aplicada al cuerpo que permanece pues dentro del orden físico, pero que se basa en la organización, el cálculo, el saber, la educación más que en la coerción”³. Quizás a esto temen los docentes tradicionales. Los cambios inciden en la

² Tomás Ibáñez, Poder y Libertad”, Capítulo IV, Barcelona, página 89

³ Ibid, página 104

convivencia, en la forma de disciplina, especialmente si estas transformaciones están conducidos, desarrollados y logrados por estudiantes sin mayor injerencia de los adultos. Eso quizás sería un intento de poner en jaque al viejo sistema.

Entonces podemos suponer que estos cambios podrían ser una fuente de conflictos de variado tipo. Para enfrentar esos conflictos existen técnicas de mediación que permiten abordar algunos de ellos y lograr una solución.

Ninguna técnica podrá evitar los conflictos. Los conflictos no podrán evitarse pues forman parte de la dialéctica de las interrelaciones humanas, y son expresión de la constitución psíquica del ser humano.

Una técnica pedagógica diferente, antigua pero novedosa.

La mediación de conflictos es una técnica pedagógica apropiada al proceso de reforma que se desarrolla en nuestro país, pues no usa las normas institucionales sino el proceso de mediación entre iguales. En este proceso las personas en conflicto deben trabajar entre los conflictuados reconociendo la situación que generó el conflicto y las emociones que ha involucrado.

Esta técnica no es nada nuevo en la pedagogía. Se trabajó hace muchos años, en las décadas 60 y 70 en algunas escuelas de Estados Unidos. En el marco de la obtención de derechos civiles para los negros y para las mujeres, al interior de las escuelas se enfrentaban muy serios conflictos entre adolescentes y entre profesores/as. Estos conflictos se mantuvieron muchos años después del reconocimiento constitucional de los derechos civiles. En las escuelas la convivencia se hacía cada día más violenta.

En el ámbito escolar, se superaría lentamente el apartheid a nivel formal, pero al interior de las escuelas, los actos discriminatorios se seguían produciendo, conflictos entre niños y niñas, entre jóvenes negros y blancos y entre profesores de distintas razas, sexos e ideologías.

Los profesores norteamericanos descubrieron que la mayoría de los conflictos se relacionaban con la pérdida de poder de los grupos de estudiantes blancos, o que eran cadenas de conflictos sin resolver, en donde las agresiones físicas,

gestuales o verbales, se eliminaban mediante la imposición de reglas y sanciones represivas. Ante esto, un grupo de ellos puso en práctica la mediación, en donde cualquier integrante de la comunidad educativa puede tener el rol de mediador/a, sin importar su edad, condición social, cultural o racial. Esto nos indica que los seres humanos son mediadores culturales, especialmente aquellos que han integrado más su cultura (Vygotski)

Como las agresiones se sancionaban mediante el uso, la aplicación o la imposición de reglamentos previamente establecidos, pero éstas reaparecían e incluso irrumpían con mayor vigor, y considerando que los conflictos no se resolvían por decreto sino que requerían de cambios culturales sustantivos que demorarían generaciones en producirse, inventaron una técnica que puede aplicarse en todos los niveles educativos, a condición de que sea un trabajo entre pares. Se trata de la mediación de conflictos en la sala de clases.

Mediación entre iguales, entre pares, entre estudiantes

La técnica consiste en una conversación entre pares, sin participación y preferentemente sin presencia de adultos. Sirve para resolver un conflicto o un problema que afecta a dos o más personas. No es un juicio. Se trata de que sean estudiantes (pares) quienes ayuden a mediar el conflicto. La persona que media no toma parte, pero sirve como un escucha imparcial (no neutral) y facilita o ayuda a la gente en conflicto a lograr un acuerdo. El proceso de mediación es voluntario y es confidencial. Tampoco se llama a testigos, ni se determina culpabilidad o inocencia. Se trabaja para que los que están en disputa resuelvan su propio conflicto (tanto el problema como sus sentimientos) Se enfoca en el problema a resolver y no en la culpa, el castigo o la venganza.

Es simplemente una conversación ayudada por dos escuchas en que las personas en conflicto, dispuestas voluntariamente a participar en ese proceso, logran una solución al conflicto propuesta por ellos mismos y que deja conforme a las dos partes. Los escuchas ayudan a que las partes conflictuadas reconozcan sus emociones involucradas e incluso puedan llegar a perdonarse. Esta técnica será enseñada por el docente a los estudiantes y ellos, siguiendo las instrucciones mediarán sus conflictos sin intermediación adulta.

De esta manera, los estudiantes aprenden que el problema necesita ser identificado correctamente para que pueda ser resuelto, que hay varias alternativas posibles de solución en una situación conflictiva, que cada parte – persona o grupo- en conflicto puede tener diferentes sentimientos acerca de éste, y que siempre habrá más de una sola forma de resolución.

En el proceso de resolución de conflictos se vivencian situaciones que involucran no solo la racionalidad de los estudiantes, sino también sus emociones. La experiencia vivida favorece el desarrollo de habilidades sociales de comunicación facilitando el entendimiento entre los pares. En ese proceso se prueban sus habilidades de asertividad, de ponerse en el lugar del otro, se supera la incertidumbre y el miedo a “perder”, pues se descubre que ambos pueden quedar bien y sentirse tranquilos si se ponen de acuerdo en la solución del conflicto. Además se ponen a prueba habilidades cognitivas como la abstracción, el pensar en sistemas y se va superando la linealidad causa efecto (uní causalidad) Los niños y niñas comprenden por su propio criterio que no existen culpables e inocentes. Que se trata de situaciones menos deterministas. Las visiones predeterminadas (maniqueístas) de “lo malo y lo bueno” se van superando pasando a ser entendidas como interrelaciones, donde lo que es bueno para uno no necesariamente lo es para el otro, o que probablemente ambos se pueden ver perjudicados de proseguir con sus puntos de vistas y posiciones cerradas a un diálogo constructivo.

Los principios y compromisos de los estudiantes para la mediación, se pueden resumir en la disposición a resolver el conflicto, a decir la verdad, aprender a escuchar sin interrumpir, ser respetuoso/a con sus compañeros/as, no burlarse ni pelear y realizar efectivamente lo que se comprometen a hacer.

Estos compromisos son adquiridos en forma libre, sin presiones. En el momento de acceder a participar en la mediación, el niño se dispone a cambiar, se supera la incertidumbre de lo desconocido y se dispone a aprender. Recordemos que la mediación desde la perspectiva educativa, implica hacer significativa la cultura. Feuerstein afirma que la cultura es una

experiencia de aprendizaje mediada en sí misma. La cultura es una experiencia social que humaniza a los seres humanos a través de procesos psicológicos superiores como la construcción de la memoria, el pensamiento, y la expresión de las emociones, utilizando como instrumento efectivo de desarrollo personal y social, la socialización a través de la familia, la escuela, la calle, entre otros. En este sentido el sistema educativo tiene un gran poder de formación cultural, social y política. La mediación es un proceso que permite incidir de manera definitiva en la transformación social, en nuestra cotidianidad.

Otra técnica entre pares –realizada en algunas comunas del país- consiste en la preparación de mediadores, que son estudiantes que actúan como escuchas de partes en conflicto. Pero esta técnica no se enseña a todo el curso, solo a los mediadores.

La política educativa nacional.

Teóricamente los principios de carácter ético que orientan la formación general, deben abrir a todos los niños y jóvenes, de ambos sexos, la posibilidad de desarrollarse como personas libres, con conciencia de su propia dignidad y como sujetos de derechos.

En ese sentido, las reformas educativas precisan que el programa común de formación personal ofrezca a cada estudiante la posibilidad de desarrollar plenamente todas las potencialidades y su capacidad para aprender a lo largo de la vida, dotándolos de un carácter moral cifrándolo en el desarrollo personal de la libertad; en la conciencia de la dignidad humana y de los derechos y deberes esenciales que emanan de la naturaleza humana. En la formulación de objetivos fundamentales de carácter transversal, la educación busca estimular el desarrollo pleno de todas las personas, promover su encuentro respetando su diversidad, y sobre esta base formarlas tanto dentro de valores que revisten de sentido ético a la existencia personal, como en la disposición para participar y aportar conforme a su edad y madurez, en una convivencia regida por la verdad, la justicia y la paz.

Participación

Debido a que los conflictos están presentes y son parte de la convivencia diaria entre las personas, entre los grupos, en el ámbito social, político, económico y también en lo cultural, la magnitud de los conflictos se hace mas violenta –entre otras causas- por la inexistencia de espacios de debate y de diálogo, por la carencia de mecanismos abiertos y adecuados de participación⁴.

En la escuela la práctica acostumbrada es que los adultos asumen el papel de árbitros de las controversias y desacuerdos entre los estudiantes. Se suele entender que los niños y las niñas **no tienen el criterio** para resolver sus conflictos y/o sus problemas sin intervención directa de los adultos. Piaget, que es uno de los autores recurrentes y fundacionales de los principios pedagógicos de nuestra educación afirma sin embargo que el pensamiento de los niños escolares es totalmente distinto al de los adultos... Es decir el criterio de los niños es diferente y por lo tanto el aprendizaje significativo que se produce en la solución de un conflicto es potencialmente muy distinto si se piensa y reflexiona de acuerdo al pensamiento propio del niño y de la niña escolar. **(Piaget J., La Psicología de la Inteligencia, Paris, Colin 1947)**

Una precisión necesaria: ¿Es lo mismo un conflicto que un problema?

Un problema no es necesariamente un conflicto. Problema es una situación que desafía racionalmente la capacidad de las personas en la búsqueda de sus soluciones. Un conflicto, en cambio es una situación en que se involucran las emociones del ser humano, fundamentalmente la rabia, la pena, la frustración, la angustia, el temor, la desesperanza, entre otras. De hecho esta confusión puede inhibir la resolución del conflicto pues en muchas oportunidades se pretende por parte del adulto generalmente que el niño tenga una comprensión racional del fenómeno que ha ocasionado el acto conflictivo.

La costumbre escolar, arraigada profundamente en la educación, de que -aparentemente- los adultos les resuelven los conflictos a los niños, desvaloriza

⁴ “participación” es el proceso de decisión sobre las políticas que incumben al sujeto, de acuerdo al concepto de los derechos humanos.

las capacidades de convivencia democrática de los estudiantes. Sabemos que los y las estudiantes son capaces de trabajar entre pares hacia la resolución de sus desacuerdos y controversias de acuerdo a sus propios criterios.

La intervención adulta mantiene al niño o la niña como una persona incapaz, inmadura y no facilitan su proceso de desarrollo.

Tradicionalmente los conflictos en la escuela y en la sociedad se resuelven convencionalmente de tres maneras: mediante una normativa previamente establecida, aplicando una política de arbitraje y también con acciones de pacificación.

Normas en la escuela

Una **normativa previamente establecida**, puede ser las llamadas “reglas del juego”, las premisas, los acuerdos previos, las leyes, las normas sociales implícitas, los reglamentos escolares. Generalmente en la escuela se aplica el reglamento y no hay más diálogo.

No todas las normas son conocidas, algunas son aceptadas en forma casi natural, pero nadie sabe donde están escritas. Otras están escritas como leyes, reglamentos, normativas. Es el llamado derecho o norma positiva (la que se ve) Un claro ejemplo de esta normativa positiva son los reglamentos escolares, los contratos de derechos y obligaciones.

Otras normas se dan por supuestas, se trata de interpretaciones de la norma que está escrita. Es la manera en que se aplica la ley, cómo se interpreta. Aquí la norma se explicita, es decir se usa como fundamentación de alguna medida tomada. También la norma se presenta implícita, es decir el argumento se da por supuesto, no se menciona, se supone que todo el mundo entiende o debiera entender lo mismo.

Pero hay también otra forma en que la norma esta presente, es en la intrasubjetividad. Es decir la internalización de la norma. Se adentra en la subjetividad humana, se naturaliza de modo que pareciera que todo esta

naturalmente organizado y jerarquizado de esa manera. Entonces no hay cuestionamiento posible. Este fenómeno es cultural, valórico, religioso.

Arbitraje de los conflictos

El **proceso de arbitraje** que es cuando alguien o una entidad aceptada por las partes, y supuestamente independiente de los involucrados, actúa o participa en la solución del conflicto en busca de su término. Escucha a las partes y trata de ordenar los aspectos de la situación de tal manera de abordar la materia sin parcializarse. Esta labor en la escuela la realiza generalmente la orientadora o la inspectora general.

Lo curioso de esta situación es que difícilmente encontraremos en las escuelas una pedagogía de la inspectoría general. Esto porque se supone que todas las instancias de gestión escolar contienen e implican un quehacer pedagógico específico, manifestado como el arte de crear una salida diferente, de encontrar desde el problema enfrentado, una salida creativa a una situación que se veía sin solución.

Acciones de pacificación de conflictos violentos

Cuando existe una situación conflictiva en que las partes se agreden físicamente o dañan a terceros es necesario pacificar. Esto es separar a las partes en conflicto. Es importante separar a las partes, usando una estrategia que asegure que no provoque más aún a las partes en conflicto. En este sentido el objetivo es lograr el momento de “no agresión” para recién después de calmar la situación poder iniciar una conversación.

Las acciones de pacificación destinadas a evitar mayores daños, en un conflicto violento ya desatado, reubica el conflicto en sus inicios para reabordar las supuestas causas, ahora con un criterio pacífico. No se culpabiliza a ninguna de las partes, ni se hace “borrón y cuenta nueva”. Sino de retrotraer/reubicar la situación a un momento en que se pueda nuevamente

trabajar sin violencia. Esto generalmente se refiere a separar a las partes y esperar que se calmen para buscar otro canal de comunicación posible para reentender la situación.

La escuela en Chile es una institución muy tradicional. Es necesario luchar por lograr cambios, transformaciones exitosas en la convivencia escolar. Tales transformaciones resultarán exitosas si cuentan con la colaboración estrecha del o la maestra, del trabajador/a docente.

Como afirmamos, la convivencia escolar es, según el ministerio de educación, una de las variables más importantes para medir la calidad de la enseñanza. La convivencia democrática es un objetivo pedagógico importante, pues tiene repercusiones indiscutibles en los otros ámbitos de la educación.

La Mediación entre el ayer y el hoy

Es difícil hablar de un ayer de la mediación cuando todavía se encuentra en su más temprano desarrollo como modalidad de intervención profesional en los conflictos que presentan las personas (Ripol-Millet, 2000), pero nos atrevemos a hacerlo ya que dentro del propio movimiento mediador se han producido considerables cambios a lo largo de su corto desarrollo. Queremos mostrarles, a nuestro modo de ver, en que ha consistido uno de los vuelcos más significativos que ha permitido enmarcar dentro de la mediación otras modalidades de comprensión del conflicto y de los objetivos de esta metodología de trabajo. Es el caso de la mediación social intercultural por ejemplo, que aparentemente poco tienen que ver con las concepciones más clásicas de la mediación, centradas exclusivamente en la resolución de conflictos, pero que se acercan más a nuevos paradigmas de la mediación que giran en torno a la prevención de los conflictos y la transformación de las relaciones entre individuos y de la sociedad en su conjunto.

La mediación para la resolución de conflictos.

“La mediación profesional como técnica para la resolución de conflictos ha experimentado un auge en España durante los últimos doce años. Las experiencias llevadas a cabo en USA, Canadá y otros países europeos durante las tres últimas décadas del siglo XX han supuesto un punto de partida para el desarrollo de la mediación en este país. Herencia de ello son cuestiones tan centrales como la definición más extendida de la mediación, metodologías y modelos de trabajo, los ámbitos de aplicación de la misma, etc.” (Revista Educación y Futuro, Diciembre 2002)

Si hablamos de manera general, logramos entender la mediación como “el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades” (Folberg y Taylor, 1997, pp27); o bien “una negociación entre partes adversas en presencia de una tercera parte, neutral, cuyo papel consiste en facilitar la búsqueda de una solución para el conflicto. El mediador no tiene ningún poder para imponer una solución a los protagonistas.” (Touzard, 1981, pp80). Y así un extenso desfile de definiciones que aportan diversos autores que con rigor y firmeza han enmarcado la mediación en el paquete de Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos, TARC (Alternative Dispute Resolution) estableciendo como fin principal de la mediación el encuentro de una solución óptima a las disputas que presentan los individuos o las partes.

Si entramos en terreno más especializado, podemos decir que uno de los ámbitos de aplicación de la mediación por excelencia es el familiar, el que hoy en día se ha masificado en nuestro país, decimos también que se ha iniciado en la línea mas pura de las TARC, interviniendo en las separaciones y divorcios tratando de reducir por un lado, el sufrimiento que provoca la necesidad de regular la separación de los miembros de la pareja (máxime cuando hay hijos e hijas por medio) y por otro, la carga que experimentan los juzgados de familia

ante el incremento de las separaciones y divorcios en las sociedades occidentales, que supone el consiguiente aumento del gasto público y mayor lentitud en la resolución de los procesos judiciales.

En la actualidad, existen programas y servicios que abordan otras problemáticas que se presentan en las familias (relaciones intergeneracionales, intervenciones de protección de menores, cuidado de ancianos, etc). Todavía está por ver el surgimiento de programas que contemplen la mediación entre las familias y las relaciones que mantienen con otros entornos de socialización (barrio, escuela, servicios públicos, etc).

La mediación para mejorar la comunicación y las relaciones entre personas y grupos.

Sin embargo, tal y como describen Bush y Folger en 1994 en su libro “La promesa de la mediación” (Bush y Folger, 1996), existe otra historia de la mediación que difiere de la imperante, ésta última dicen, centrada en la satisfacción de las necesidades individuales (que ellos llaman la historia de la satisfacción) y estrechamente ligada a las definiciones que anteriormente recogíamos. La historia “alternativa” sería la que llaman mediación transformadora (historia de la transformación), que concibe el conflicto no como un problema a resolver sino como una oportunidad de crecimiento personal (y social) a través del fortalecimiento de las capacidades y habilidades propias de cada ser humano y del reconocimiento del otro. Es importante resaltar que no se centra en solucionar problemas sino en transformar relaciones para que éstas sean mas positivas, enriquecedoras y permitan el desarrollo individual y de las sociedades en su conjunto.

El crecimiento de la mediación transformadora es todavía incipiente, no es una corriente mediadora generalizada ni existe suficiente base empírica que potencie su desarrollo y poco es la discusión sobre ella en la capacitación de los mediadores profesionales (**Bush Y Folger, 1997**).

Hoy, estamos convencidas de que la forma en la que se orienta respecto a las relaciones humanas y su manera de mirar hacia el conflicto sobrepasando las concepciones “habituales”, pueden constituir ejes fundamentales para la génesis de modelos alternativos de mediación. Son cuestiones como éstas en las que coincide la fundamentación de la mediación social intercultural **(Giménez 1997)**.

Dentro de las contribuciones que recientemente se han hecho en el terreno teórico, podemos encontrar otras definiciones de la mediación que amplían y matizan las más clásicas expuestas con anterioridad. Por ejemplo, Jean Francoise Six, J.F. maneja una definición que desde nuestro punto de vista abre nuevas posibilidades en el ejercicio de la mediación: “Acción realizada por un tercero, entre dos personas o grupos de personas que consienten libremente y participan y a quienes corresponderá la decisión final, destinada a hacer nacer o renacer entre ellos una relaciones nuevas, o evitar o sanar una relaciones perturbadas” .

En la “Carta de la Mediación” del Centre National de la Médiation en Francia se recogen una serie de principios sobre el entendimiento de la mediación en la sociedad actual tal como la que sigue: “La mediación es un lugar intermediario donde se hacen nuevas relaciones, o un lugar abierto que evita los escollos, o un lugar dinámico que permite una regulación de las tensiones y de los conflictos. La mediación es un espacio de comunicación...” **(Revista Educación y Futuro, Diciembre 2002)**.

En el terreno de la mediación familiar, en el año 1999 discutíamos bajo que definición de la mediación iniciaríamos el trabajo desde el Centro de Psicología Aplicada de la UAM y finalmente acordamos trabajar con cierta apertura entendiendo la mediación como: “Sistema para la mejora de aquellas relaciones humanas en las cuales existen tensiones y desajustes, persiguiendo como fin principal del proceso de mediación no sólo la consecución de un acuerdo entre las partes sino el establecimiento de una mejor comunicación e interacción” .

Para cerrar este epígrafe, nos gustaría que el lector se quedara con las siguientes reflexiones que hemos tratado, someramente de fundamentar. Que la mediación en sus vertientes teórica y de ejercicio profesional está experimentando grandes cambios gracias a novedosas aportaciones conceptuales y prácticas. Se abren nuevos caminos en su conceptualización expandiendo las posibilidades de intervención mas allá del conflicto (tensiones, mala comunicación, desajustes, etc. (Giménez, 1997), y orientándola no solo hacia la solución de problemas sino también para la prevención de los mismos, la mejora de la interacción y comunicación entre personas y grupos desde una perspectiva relacional frente a la individualista. Es a partir de la perspectiva más clásica de la mediación y de ésta más novedosa desde donde creemos que se deberían de apoyar los programas de mediación escolar.

Los programas de Mediación en la Escuela

Estamos convencidas de que uno de los principales métodos utilizados alrededor del mundo, dentro de los sistemas para gestionar el conflicto humano en forma constructiva, no violenta, posibilitando el crecimiento, evolución y satisfacción de las partes en conflicto es la **Mediación**.

La mediación escolar tiene ya varias décadas de desarrollo tanto en el plano teórico como en el aplicado. En Estados Unidos, la resolución de conflictos en instituciones educativas se inició hacia los años 60 de mano de dos movimientos diferentes, el de la cultura de paz y la justicia y del aprendizaje cooperativo en el aula desde la psicología educativa. En los años 70 y 80 se iniciaron los programas formales de mediación paritaria en múltiples escuelas de USA, Canadá, Inglaterra y Nueva Zelanda. En plenos años 80 surgieron las primeras asociaciones y centros que trabaron de coordinar experiencias en esta área, entre otras, la Asociación Nacional para la Mediación en la Educación, Educators for Social Responsibility.

En España, uno de los programas pioneros surgió desde el Centro de Investigación para la Paz Gernika Gogoratuz en 1993 (Uranga, M., s.f.). Hoy en día, existen otros en varias comunidades autónomas gestionados por diferentes entidades que trabajan en el campo de la mediación o en la

orientación psicopedagógica en colegios e institutos. Es habitual que sigan el ejemplo de programas de mediación paritaria desarrollados durante las décadas de los ochenta y noventa en países como Estados Unidos

En lo que respecta a la Mediación, por lo general tiene como objetivo prevenir la violencia y peleas entre los alumnos y otros miembros de la comunidad educativa y enseñar habilidades para la solución de disputa . Como efectos colaterales de estos programas su responsables apuntan hacia la mejora del clima escolar, el aprendizaje de herramientas y habilidades aplicables en la vida futura de cada uno de los participantes, promover una cultura de paz, afianzar los procesos de diálogo, entre otros.

El objetivo principal que persiguen es el de ofrecer alternativas para resolver conflictos de forma pacífica. Trabajan la mediación en su “versión” clásica, como sistema alternativo para la gestión de conflictos que explicamos con anterioridad. Los mediadores son personas de la propia comunidad educativa, alumnos, profesores, padres y madres que desean formarse en los principios y técnicas de la mediación. Tras el entrenamiento, se oferta el servicio de mediación que prestarán los mediadores entrenados a tal efecto, y se toman medidas para que acceder a sus servicios sea extensivo a todos los miembros de la escuela.

Hemos tratado de simplificar al máximo la explicación sobre estos programas. Para profundizar en ellos el lector puede consultar un magnífico manual, “Mediación en conflictos en instituciones educativas” de Torrego y otros, diseñado para el desarrollo de programas de mediación y entrenamiento de mediadores en la escuela así como todos los artículos y libros citados en este epígrafe.

La Mediación Social Intercultural en contextos educativos

El enfoque de la mediación social intercultural que les vamos a ofrecer a continuación proviene de los Servicios de Mediación Social Intercultural

(SEMSI) que gestiona el Programa Migración y Multiculturalidad de la UAM bajo convenio de los Ayuntamientos de Madrid y Colmenar Viejo y la Mancomunidad de La Sagra Alta en Toledo con la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid. Existen además, numerosos servicios a lo largo del País como los de Desenvolupament Comunitari en Barcelona, Andalucía Acoge (Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, 2002), Asociación Amistad, etc. La mediación social intercultural no se centra exclusivamente en la convivencia entre inmigrantes y autóctonos, existen varios programas muy consolidados que trabajan con la comunidad gitana como los de la Fundación Secretariado General Gitano. Para complementar este panorama, otras entidades llevan a cabo proyectos de mediación intercultural en ámbitos concretos y únicos como en salud, acceso al empleo, menores extranjeros no acompañados, etc.

El SEMSI se inició en el Ayuntamiento de Madrid en 1997 con 10 mediadores en cinco distritos y en la actualidad cuenta con 31 profesionales en los 21 distritos de Madrid, extendiéndose además a otros municipios. Actualmente la línea de mediación del programa cuenta con más de 42 profesionales. La experiencia del servicio ha sido positiva. El equipo es pluricultural y multidisciplinar, con formaciones y experiencias de base muy distintas y especializados en la mediación social intercultural. Son mediadores comunitarios, polivalentes y trabajan en diferentes ámbitos, siendo uno de ellos la escuela.

La mediación social intercultural ha sido definida por Giménez como : “Una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones de multiculturalidad significativa, orientada a hacia la consecución del reconocimiento del Otro y acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de los conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados” (**Giménez, 1997**).

Resaltamos la manera peculiar de enfocar la mediación no centrada exclusivamente en resolver conflictos sino también en la mejora de la

comunicación entre actores involucrados, la adecuación de las instituciones a los cambios que se producen tras la llegada de inmigrantes a los municipios donde trabajan y no se circunscribe a la gestión o transformación de conflictos, es igualmente importante la prevención de los mismo. Este tipo de mediación propone abiertamente el modelo intercultural de convivencia entre grupos sociales culturalmente diferenciados. En palabras del mismo autor, la interculturalidad es definida como “un proyecto de establecer relaciones interpersonales y sociales, en las cuales los sujetos se reconocen como interlocutores, se comunican adecuadamente, se enriquecen mutuamente, etc., la interculturalidad supone un objetivo (o conjuntos de objetivos) de gran valor para orientar la difícil labor y proceso de mediación.” **(Cita en Giménez, 1997; Malgesini y Giménez, 1997)**

El trabajo de los mediadores sociales interculturales se ubica dentro de los servicios sociales de los distritos o los ayuntamientos, o en asociaciones que gestionan este tipo de proyectos. El objetivo central de su intervención es promover la convivencia intercultural mediante el trabajo comunitario por un lado y por otro la atención a conflictos que surgen entre personas, grupos e instituciones por otro. Ambos ejes se encuentran estrechamente ligados a lo largo del continuo prevención/gestión.

La actividad de la mediación social intercultural en los colegios se inicia a petición de los mismos o tras la necesidad de contactar con estas instituciones a propósito de casos familiares o en el trabajo comunitario para potenciar el asociacionismo, fomentar la participación de inmigrantes en todas las esferas públicas o readaptar las instituciones al presente social.

Tratan pues de: establecer puentes en el seno de la institución educativa y de ésta con otras instituciones cercanas como la familia, comunidad migrante, asociacionismo, barrio; mejorar la comunicación entre todos los actores cuando los factores culturales son relevantes (por el peso que tienen en las relaciones y por la excesiva causalidad que se le atribuye en otras ocasiones); promover el entendimiento mutuo entre españoles (autóctonos) e inmigrantes (en el caso

de Secretariado General Gitano entre payos y gitanos); facilitar la convivencia intercultural; y apoyar a los profesionales para acometer esta tarea.

Las iniciativas concretas que han llevado a cabo en el marco escolar son de carácter múltiple interviniendo desde las necesidades de tres grupos de actores: el profesorado, con el alumnado y con las familias y de la propia institución escolar en relación con otras cercanas pertenecientes a la sociedad civil o instituciones públicas (Ofogo y Souleimani, 1999). En el apartado último del texto se recogen diferentes iniciativas realizadas en este ámbito.

La Integración de los dos modelos en la escuela, ¿es posible?

Hemos tenido oportunidad de conocer el trabajo que se realiza desde ambos modelos bien a través de la formación o de la intervención directa. Me pregunto, y animo a los lectores hacerlo, ¿qué posibilidades puede ofrecernos la mediación como estrategia de intervención social e interpersonal para mejorar la calidad de la formación que reciben los alumnos en la escuela española actual? ¿Qué enseñanzas podemos sacar de todo lo expuesto en los apartados anteriores?, ¿Es posible trasladar las propuestas de actuación de la mediación social intercultural a la mediación social en el conjunto de la escuela? Responder a estas preguntas en el estado actual del conocimiento y de la práctica puede resultar un tanto atrevido pero vamos a realizar un intento recogiendo diversas propuestas, siendo conscientes de que no son desarrolladas con suficiente profundidad ni han podido ser discutidas con otros profesionales del sector.

Incorporar un mediador profesional a la escuela bajo una perspectiva integradora de diferentes modelos de intervención puede resultar altamente ventajoso, siempre en coordinación estrecha (pero de manera independiente) con la dirección, equipos de orientación y trabajadores sociales de los centros.

En concreto podría, al menos: a) ayudar en la gestión de los conflictos en la escuela entre diferentes actores, b) colaborar en los procesos de cambio y mejora mediante la dinamización de espacios de discusión, reflexión y toma de decisiones (siempre desde la metodología de la mediación), c) fomentar la

vinculación de otros agentes externos a la escuela (familias, ayuntamientos, asociaciones, etc) al proceso educativo, d) potenciar la participación de los miembros de la comunidad educativa (profesores, alumnos, padres y madres, orientadores, personal administrativo, etc.), e) favorecer la convivencia dentro del centro y facilitar la incorporación de minorías étnicas y culturales. Sigamos de cerca cada uno de estos puntos.

Gestión de conflictos en la escuela

Es sin duda una de las aportaciones mas claras que puede realizar el mediador profesional en los colegios e institutos. Esta labor podría realizarse en una doble vertiente: atendiendo situaciones conflictivas directamente; y facilitando, mediante la formación y supervisión, herramientas y capacitación para que todos los integrantes de la comunidad puedan abordar constructivamente sus disputas. Además, en colaboración con los tutores y equipos de orientación podría promover diferentes acciones de sensibilización hacia la Cultura de Paz y resolución constructiva de conflictos.

Colaborar en los procesos de cambio y mejora mediante la dinamización de espacios de discusión, reflexión y toma de decisiones.

-

La mediación es también un proceso que favorece la comunicación, el diálogo, la apertura de cada uno a las necesidades e intereses del otro bajo un fin común y un sistema de apoyo para que las partes implicadas en un proceso de cambio (personal, grupal o social) puedan realizarlo generando opciones y llegando a decisiones participativas y consensuadas. El mediador podría cumplir un importante papel en las reuniones del claustro, en la elaboración de los proyectos educativos de centro, en la planificación de actividades, en las reuniones de las AMPAS, etc, manteniéndose siempre como un “invitado”, logrando la máxima neutralidad e imparcialidad y facilitando que todos y cada

uno de los implicados vivan los procesos como propios llegando sus propias soluciones.

Es igualmente importante el papel que puede jugar para facilitar la adaptación de las instituciones educativas a los cambios que constantemente se producen en las estructuras económica, políticas, sociales y familiares mediante la recogida y sistematización de problemáticas y propuestas de solución y su posterior “traducción” y comunicación a la dirección del centro y/o responsables competentes.

**Potenciar la vinculación de otros agentes externos a la escuela
(familias, ayuntamientos, asociaciones, etc) al proceso educativo.**

La escuela no es o no debiera ser un espacio impermeable al resto de la sociedad en la que se encuentra, primero por cuestiones de adaptación de la función pedagógica a las experiencias vitales de los estudiantes y por otro porque las instituciones externas pero cercanas a la escuela cuentan con multitud de recursos profesionales, metodológicos y de programas que pueden favorecer los objetivos de los centros educativos. El mediador puede adquirir la función de “puente” entre el colegio e instituto y otras organizaciones cercanas, facilitando el conocimiento y acceso a recursos, promoviendo la participación en actividades propias de los centros escolares y recogiendo una amplia gama de necesidades de su alumnado que pudieran ser atendidas desde el exterior de la escuela o promoviendo la creación de nuevos programas adaptados a una sociedad sujeta a un constante proceso de cambio.

**Mejorar la participación de los miembros de la comunidad educativa
(profesores, alumnos, padres y madres, orientadores, personal
administrativo, etc.)**

Para participar en la actividad escolar no sólo hace falta voluntad e iniciativa sino también espacios destinados a ello que además se encuentren adaptados a las necesidades y capacidades de todos los actores.

Es indiscutible la importancia que tiene la participación de los padres y madres de alumnos/as. Tanto en la escuela directamente a través de los Consejos Escolares y de las AMPAS como en el proceso formativo de sus hijos e hijas. Es frecuente la “queja” de que los padres y madres no se involucran en las instancias participativas. Lo que sabemos de la participación de las familias de inmigrantes nos indica que muchas de ellas desconocen esta posibilidad y su importancia, no encuentran “hueco” debido a dificultades de carácter laboral y de organización familiar, o bien no se sienten “acogidos” entre otras razones porque la llegada y bienvenida no existe, cuestión inadmisibles en muchas de las sociedades de las que provienen (sobra decir que las dificultades lingüísticas para algunos de ellos son una cuestión determinante). La mediación como sistema para potenciar la implicación de todos los actores y el reconocimiento del otro podría facilitar la transformación de los cauces y espacios de participación adaptándolos a las características e intereses de la mayoría de las familias.

El otro aspecto de la implicación de los padres y madres en la educación de sus hijos e hijas pudiera ser abordado, por ejemplo, mediante la sistematización de los principales escollos que se pueden dar para dificultarlo y generar procesos (entre el colegio y las propias familias) que potenciaran las capacidades de los padres y madres para afrontar el apoyo educativo. Se nos ocurren cuestiones tan básicas como la detección de escaso conocimiento sobre el sistema escolar por parte de las familias y la creación de sesiones o documentos de información, la traducción de documentos, la ampliación de horarios de tutorías, etc. O bien el contacto directo del mediador con los padres y madres con el fin de crear espacios de diálogo entre ellos y la escuela y discusión sobre el alcance y forma de la participación de sus hijos e hijas en las actividades escolares y extra escolares, por ejemplo atención a campamentos, integración en clases de educación física, ausentismo escolar y otras

problemáticas que pueden ser abordadas entre la familia y escuela conjuntamente.

Favorecer la convivencia dentro del centro y facilitar la incorporación de minorías étnicas y culturales.

Favorecer la convivencia y facilitar la incorporación de minorías étnicas y culturales.

Esta constituye una de las líneas de trabajo fundamentales de los servicios de mediación social intercultural. En el epígrafe dedicado a la descripción de estos servicios hacíamos referencia a los tres actores principales de su intervención, la profesora, el alumnado y sus familias, sin olvidar la importancia que tiene el trabajo de vinculación con la sociedad civil y otras instituciones de cara a facilitar la integración de los menores de origen extranjero.

Respecto a la intervención con el profesorado el mediador trata de apoyarles a superar barreras comunicacionales aportando claves culturales sobre los colectivos presentes en la escuela y de los procesos migratorios en España, superando estereotipos, realizar traducciones lingüístico – culturales, vincularles con la realidad familiar que viven los alumnos de origen extranjero, aportar herramientas para trabajar la diversidad en colaboración con los EOP y coordinar actuaciones en problemas sociales.

Con el alumnado trabajan la resolución de conflictos que surgen a partir del hecho multicultural en la escuela, sensibilizar hacia la interculturalidad y otras culturas presentes, realizar seguimiento de trámites administrativos de alumnos extranjeros, intercambio de conocimientos y experiencia a través de actividades interculturales, fomentar la participación de los alumnos en la vida del barrio y sus asociaciones entre otras.

Respecto a las familias, es importante señalar que es una actividad de gran importancia ya que para que un alumno de origen extranjero aproveche a fondo la oferta educativa es imprescindible que su familia se implique en el proceso.

El mediador tratará entre otras cuestiones de ofrecer a las familias de alumnos extranjeros información sobre el sistema escolar, el proceso de matriculación en los diferentes centros, el acceso a becas de material y comedor, fomentar su participación en la escuela, colaborar para que las familias tomen la iniciativa para resolver otras necesidades sociales que presentan sus hijos e hijas, y promover la realización y participación en actividades extraescolares y de apoyo escolar de los alumnos mediante el consentimiento y apoyo de las familias.

El enfoque teórico de Vygotski

La diversidad de las raíces intelectuales y los intereses de investigación que caracterizaron la carrera de Vygotsky conducen a que cualquier intento de identificar un núcleo de temas unificados dentro de su trabajo aparezca como un esfuerzo en vano. Sin embargo, sólo mediante la identificación de temas generales se pueden concretar los problemas específicos que interesaron a Vygotsky. Los tres temas que constituyen el núcleo de la estructura teórica de Vygotsky son: 1) La creencia en el método genético o evolutivo; 2) la tesis de que los procesos psicológicos superiores tienen su origen en procesos sociales y 3) la tesis de que los procesos mentales entenderse solamente mediante la comprensión de los instrumentos y signos que actúan de mediadores.

Estos temas sólo pueden entenderse en su totalidad a través de la consideración de sus interrelaciones mutuas. De esta manera, la noción de origen en el segundo tema que apunta hacia un análisis genético y la explicación de Vygotsky de la interacción social y de los procesos mentales depende en gran medida de las formas de mediación (como el lenguaje) que se hallan implicadas en ellos. En realidad, la originalidad del enfoque de Vygotsky consiste en la forma en que estos tres temas se interdefinen. Además de plantear esta continua interconexión entre los tres temas, la presentación inicial de ellos se realizará separadamente. Aunque este planteamiento adolece de

una cierta artificialidad, nos será útil para abstraer cada uno de los temas de su marco general para clarificar su presentación. Aislado los temas del enfoque teórico de Vygotsky también obtendremos una perspectiva mayor respecto a la “dinámica” existente entre ellos. Defenderé la tesis de que éstos pueden ser ordenados en función de su primacía analítica dentro de un marco teórico general. Más concretamente, en el tercer tema, la mediación de signos e instrumentos, es analíticamente superior a los otros dos. Esto se debe a que los argumentos de Vygotsky sobre la mediación pueden ser entendidos por sí mismos, mientras que muchos aspectos importantes de los otros dos temas solamente pueden entenderse a través del concepto de mediación.

Además, se considera que la contribución mas importante y original de Vygotsky consiste en el concepto de mediación, en la época en la que la elaboraba, otros autores ya habían planteado la necesidad de utilizar el análisis genético en el estudio de la mente y habían apuntado argumentos considerando el origen social de la actividad mental. Vygotsky fue el encargado de redefinir y ampliar esas ideas mediante la introducción de la noción de mediación mediante el empleo de instrumentos y signos.

Desde este punto de vista, la historia de la sociedad en la cual un niño crece y la historia de su desarrollo, en términos de sus experiencias en esa sociedad, son ambas de gran importancia para modelar los estilos que usará para pensar. Aún más, mucho del “pensamiento conceptual” se trasmite al niño por medio de palabras, por lo que el lenguaje es una herramienta esencial para decir cómo aprenderá a pensar el niño.

Tres características han marcado el trabajo de Lev; el conocimiento profundo del trabajo de los psicólogos de Estados Unidos de Norteamérica y Europa, tanto de su época como de épocas anteriores; su considerable experiencia profesional con niños, y un gran ingenio en la creación de métodos para reunir e interpretar información.

Para entender la teoría psicológica del tiempo de Vygotsky, debemos recordar dos visiones contrarias del pensamiento humano que fueron prominentes a principios del siglo XX. La primera fue la visión tradicional de la mente, la cual se originó en la psicología de los siglos anteriores. Los psicólogos de finales del siglo XIX y principios del siglo XX estudiaron la mente y sus funciones por medio del método de introspección. El segundo movimiento fue en dirección

opuesta al anterior, y representó el esfuerzo por ser científico y objetivo con respecto al estudio del hombre, como sucede en la biología y la física, que son ciencias objetivas. En América, este movimiento se conoció como conductivo, y sus líderes propusieron que, para el adecuado estudio del hombre había que medir y grabar su comportamiento, observable de esa manera por los científicos.

Para Vygotsky no era confiable la introspección como una base metodológica segura en la cual se pudiera fundamentar la teoría psicológica científica; y para quienes rechazaron a los conductistas, él escribió que en esa psicología se ignora el problema del consciente, pues éste se bloquea al acceso de la investigación del comportamiento humano, por lo que se elimina de la psicología científica, lo cual provoca la retención de todo el dualismo (mente vs. Cuerpo) y el espiritualismo de la psicología subjetiva temprana. En su propia investigación, Vygotsky se dedicó a estudiar los procesos del pensamiento consciente, lo cual hizo por medio de una nueva creación de medidas objetivas que no dependían de la introspección para ser probadas.

En general, Vygotsky concluyó que el pensamiento del niño y el habla comienzan como funciones separadas, no necesariamente conectadas entre ellas, pues son como dos círculos que no se tocan. Uno representa el pensamiento no verbal el otro, el habla no conceptual. Conforme el niño crece, los círculos se unen y se sobrepone; esto significa que el niño empieza a adquirir conceptos que tienen etiquetas de palabras. Un "concepto" significa una abstracción, una idea que no representa un objeto particular, sino más bien una característica común compartida con diversos objetos.

Vygotsky no estuvo de acuerdo con los teóricos que decían que el niño, como resultado de una maduración interna, por sí mismo puede tener habilidades de pensamiento conceptual avanzado, distintos de las que le son enseñadas. Aún cuando admitió el rol necesario de la madurez interna en el desarrollo, Vygotsky creyó en la educación formal e informal del niño mediante el lenguaje, el cual tiene una fuerte influencia en el nivel del pensamiento conceptual que alcanza. Y al ampliar su punto de vista más allá del desarrollo del niño, sugirió que los pasos mediante los cuales el pensamiento y el lenguaje del niño evolucionan son semejantes a aquéllos que han propiciado que la humanidad evolucionase durante milenios. Por lo tanto, si se estudia el desarrollo auto

genético del niño, no solamente entenderemos su pensamiento y habla, sino que también nos servirá como el método más práctico para el estudio filogenético de las especies.

Los estudios de Vygotsky le permitieron concluir que el desarrollo del habla precede a las cuatro etapas gobernadas por las mismas leyes que regulan a otras operaciones mentales que utilizan signos, tales como contar o memorizar con la ayuda de utensilios mnemotécnicos. El llamó a la primera de las cuatro etapas, primitiva o natural. El primer período, que representa el tiempo anterior a que el círculo del lenguaje cubre parcialmente al círculo del pensamiento consciente, comprende, según Vygotsky, desde el nacimiento hasta los dos años.

La etapa se caracteriza por las tres funciones del habla no intelectual.

Primero, los sonidos que representan descarga emocional, como el llanto con el dolor o frustración o el arrullo y balbuceo satisfechos. Luego, en el segundo mes, aparecerán estos mismos sonidos emocionales, pero con cierto significado, y se pueden interpretar ya como reacciones sociales hacia voces o apariencias de ciertas personas. Son sonidos de contacto social, como la risa y una gran variedad de sonidos inarticulados. El tercero consiste en las primeras palabras, que son sustitutos de objetos y deseos, aprendidas por acondicionamiento cuando los padres unen las palabras a los objetos, del mismo modo en que algunos animales son condicionados a reconocer palabras como etiquetas de las cosas.

La etapa primitiva termina alrededor de los dos años de edad y entonces comienza el segundo período, llamado de la psicología naive. Aquí el niño descubre que las palabras tienen una función simbólica y esto lo demuestra al preguntar el nombre de las cosas. Ya no hay un simple acondicionamiento por el pensamiento conceptual o verbal. Para probar su hipótesis, Lev planteaba problemas que debían ser resueltos por los niños durante el juego. Así observaba que la cantidad de habla egocéntrica en estas ocasiones era el doble de cuando el niño no tenía que enfrentar estos problemas. Vygotsky interpretó esto como evidencia de que el habla egocéntrica no servía para

liberarse de tensiones ni un acompañamiento expresivo de la actividad, sino una herramienta significativa del pensamiento en la búsqueda y la planeación de la solución del problema.

Vygotsky tampoco estaba de acuerdo en que el habla egocéntrica terminaba a los siete años. Al contrario, veía que el declinamiento del habla egocéntrica era la señal de la aparición de la cuarta etapa en su desarrollo jerárquico: la etapa de crecimiento, en la cual el niño aprende a manejar el lenguaje en forma de habla reautorizada dentro de su cabeza, al pensar a la manera de memoria lógica y utilizar signos internos para resolver problemas. A partir de entonces, el individuo usará el lenguaje interno y el expresivo como herramienta en su pensamiento conceptual y verbal.

En resumen, el habla del niño se desarrolla a través de cuatro etapas, desde su nacimiento hasta la edad escolar (entre los siete y ocho años). El proceso se inicia de un modo no intelectual, o con habla sin pensamiento, y se desarrolla al pasar por la etapa naive y la del habla egocéntrica, hasta llegar al lenguaje interno, el cual está inexplicablemente entrelazado con el pensamiento conceptual. Después de haber estudiado el desarrollo desde el punto de vista del habla, pasaremos al estudio del desarrollo desde el punto de vista del pensamiento.

La solución requiere que el niño reconozca que cada palabra representa un concepto compuesto por dos de las dimensiones de los bloques; es decir, ambas: altura y tamaño. Y como en los bloques no hay ni una sola palabra del lenguaje normal que represente este concepto combinado, el niño no puede haberlo conocido o memorizado antes de la sesión de pruebas.

Durante las sesiones, el examinador observa combinaciones que el niño hace cada vez y la naturaleza de cada una de ellas, la cual refleja la estrategia del pensamiento que el niño ha seguido. El usar la prueba de bloques con cientos de sujetos de diferentes edades, dio a Vygotsky la posibilidad de identificar una jerarquía de tres grandes etapas por las que el niño pasa para lograr un verdadero pensamiento conceptual entre los años preescolares y la mitad de la adolescencia. Dentro de cada una de las etapas, el niño atraviesa por una serie de subfases.

El pensamiento conceptual es, en realidad, un modo de organizar el medio, al abstraer y etiquetar ciertas cualidades compartidas por dos o más fenómenos.

Los principales pasos que sigue el niño para organizar los fenómenos percibidos son:

3. Encerrar cosas en grupos organizados,
 2. Poner cosas juntas en categorizaciones, y
 3. Conforme se acerca la pubertad, empieza a pensar en conceptos genuinos; pero, aun cuando el adolescente logra esa habilidad de pensar conceptualmente, no abandona por completo las dos primeras formas de pensamiento, sino que simplemente disminuye su frecuencia y reaparecen en ciertas ocasiones.
- Las subfases de las tres grandes etapas, basadas en las soluciones de niños y adolescentes de los problemas de bloques de Vygotsky, son las siguientes:

- **Etapas 1.** El pensamiento en grupos desorganizados. Durante este período agrupa elementos y puede asignarles etiquetas, con base en que hay uniones por casualidades en la percepción del niño. Reagrupamiento por ensayo y error. Organización del campo visual. Grupos re-arreglados.
- **Etapas 2.** Pensamiento en categorías. Los objetos individuales se unen en la mente del niño, no sólo por sus impresiones subjetivas, sino por medio de uniones que existen entre los objetos. Este es un paso que lo aleja del pensamiento egocéntrico y lo dirige a la objetividad. En una categoría, las uniones entre los componentes son hasta cierto grado concretos, en lugar de abstractos y lógicos. Cinco tipos de categorías suceden, uno tras otro, durante esta etapa del pensamiento.

“**Categorías asociativas**, basadas en cualquier factor de unión que el niño percibe, como color, figura o cercanía de un objeto a otro.

“**Colecciones**, por categorías, que contienen cosas que se complementan, una a la otra, para hacer un todo. Estas se agrupan en contraste en lugar de similitud.

“**Categorías en cadena**, que involucran un conjunto consecutivo de ítems individuales, con una unión significativa y necesaria entre un eslabón y el siguiente, como en el juego de dominó.

“**Categorías difusas**, que se dan en agrupamientos donde existe fluidez en el atributo que une los elementos individuales.

“**Categorías de pseudoconcepto**, que a primera vista aparentan agrupar con base en el pensamiento conceptual verdadero; pero cuando la etiqueta puesta por el niño es objetada por el examinador el menor muestra que es incapaz de racionalizar la condición de agrupamiento adecuadamente.

Vygotsky hizo una importante distinción entre pseudoconceptos y conceptos verdaderos. El verdadero pensamiento conceptual requiere que el niño espontáneamente agrupe objetos, basándose en las características abstractas que percibe, y no es simplemente aplicar etiquetas ya hechas que le enseñaron a usar con otros agrupamientos comunes.

- **Etapa 3.** Pensamiento en conceptos. En el umbral de esta etapa final haremos una pausa para inspeccionar en dos caminos, el desarrollo del pensamiento: síntesis y análisis, que ahora convergen para hacer posible el pensamiento conceptual.

El primer camino se establece mediante una secuencia de categorías, pues la principal función del pensamiento complejo es el agrupamiento o la síntesis de los fenómenos que tienen aspectos en común.

El segundo camino lleva al pensamiento conceptual, al seguir el proceso de separar o analizar fenómenos para abstraer elementos de ellos. En la opinión de Vygotsky, estos dos procesos, unir y separar, surgen de diferentes fuentes en el desarrollo del niño.

Vygotsky localizó el principio de la abstracción en el punto donde el niño identifica modos por medio de los cuales los objetos son similares. En grado máximo, esto es, iguales en la mayor cantidad de maneras posibles.

En el siguiente paso de abstracción, el niño identifica características únicas para agrupar los objetos, por medio de seleccionar solamente bloques verdes o altos. Vygotsky llamó a la selección por característica única, potenciales.

El niño llega entonces al paso final del pensamiento conceptual, al hacer una nueva síntesis de sus agrupamientos abstraídos; una síntesis estable y convincente para su mente y que más tarde llega a ser su principal instrumento de pensamiento.

Durante este proceso de desarrollo mental, el lenguaje ha servido como una herramienta significativa para la actividad de pensamiento. La operación

intelectual de formar conceptos, de acuerdo con Vygotsky: “es guiada por el uso de palabras como medio activo para centrar la atención, para abstraer ciertas cosas, sintetizándolas y simbolizándolas mediante un signo”. Así pues, a través de los siglos se ha pensado que el lenguaje que emite una persona, tanto oral como escrito, sirve como una ventana por la cual se ven las operaciones de su mente. (www.educacióninicial.com)

Creemos que citar a Vigotsky es pertinente para entender el comportamiento de los seres humanos desde la etapa infantil y el desarrollo del habla.

VI.- Objetivo General

Mejorar la formación de estrategias alternativas de resolución de conflictos, incorporando el conocimiento y la aplicación de la Mediación entre pares en el nivel NB 1

VII.- Objetivos Específicos

1. Sensibilizar y capacitar a la Comunidad Docente en las Técnicas de Mediación con foco en la Mediación Escolar entre pares.
2. Habilitar y formar a los niños y niñas del NB 1 respecto del conocimiento y manejo de la Mediación Escolar entre pares.
3. Formar un equipo de niños Mediadores Escolares.
4. Implementar sala de Mediación para funcionamiento de equipo de niños mediadores con docente guía.

VIII.- Estrategia Metodológica

El Proyecto comienza a implementarse a través de un juego, el cual busca indagar en el área del crecimiento personal y al mismo tiempo introducimos en la Mediación Escolar, creemos que el juego es una buena herramienta para enseñar de forma lúdica y entretenida los contenidos de manera transversal, es decir a niños y adultos.

Tomamos la opción del juego, ya que es una Metodología que nos permite entregar un aprendizaje significativo para cada uno de los participantes de este Proyecto.

Desarrollo Metodológico

1era Etapa

Capacitación en el GPT, realizaremos reuniones 1 vez por semana con el equipo docente, para ir avanzando y viendo los resultados semana a semana.

2da Etapa

Capacitación de los niños y niñas del NB1 a través del juego, con el fin de familiarizarlos con el tema a abordar y que queremos trabajar con ellos.

3era Etapa

Luego de la Capacitación, comenzar con la formación de niños Mediadores, empezamos a hacer trabajos de Roll Playing y luego ir haciendo ensayos y actuaciones lúdicas con respecto al tema de Mediación Escolar, exponer videos que los introduzca al tema.

4ta Etapa

Con los recursos que nos entrega la Ley SEP, destinaremos e implementaremos una sala, en la cual se realizaran las Mediaciones cuando éstas sean necesarias, existirá un orden con respecto al turno de los Mediadores, cuando deben actuar cada uno, horarios, etc.

5ta etapa

En esta etapa evaluaremos el proceso a través de una entrevista lo que nos permitirá evidenciar si logramos el objetivo final.

IX.- Actividades

- Revisar capacitaciones aplicadas a docentes acerca de mediación.
- Aplicar encuestas a los docentes y ver su nivel.
- Crear en conjunto, tríptico didáctico y explicativo.
- Revisar anotaciones de alumnos, conflictos entre ellos.
- Idear un sistema de supervisión entre alumnos
- Crear una sala exclusiva de mediación escolar.

X.- Cronograma

N°	Acción	Descripción	Responsable	Plazo de ejecución
1	Revisar capacitaciones aplicadas a docentes acerca de mediación.	Se revisará los libros en donde aparezcan fecha y capacitaciones a las cuales han asistido los docentes	Diseñadores del proyecto y docentes a cargo.	Agosto 2010
2	Aplicar encuestas a los docentes y ver su nivel.	En la sala de profesores en el día de GPT se les encuestará acerca de este tema.	Diseñadores del proyecto	Agosto 2010
3	Crear en conjunto, tríptico didáctico y explicativo.	Con el aporte de todos los docentes, se creará un escrito que deje claro en lo que se quiere educar.	Equipo docente completo y diseñadores del proyecto.	Agosto 2010
4	Revisar anotaciones de alumnos, conflictos entre ellos.	Hacer un analisis exhaustivo de las anotaciones de los alumnos y revisar las causas	Profesores a cargo.	Agosto 2010

		de ellas.		
5	Idear un sistema de supervisión entre alumnos	Dar a los alumnos la responsabilidad de ser supervisores de sus mediaciones e ir rotándolos	Diseñadores del proyecto.	Agosto 2010
6	Crear una sala exclusiva de mediación escolar.	Implementar una sala que sea atractiva y relacionada exclusivamente con el tema.	Equipo docente a cargo.	Agosto 2010

XI.- Recursos

1.- **Recursos Humanos:** Todos los Profesores, Paradoctentes, Directorio, Alumnado, es decir todas las personas pertenecientes al Colegio, ya que es un trabajo conjunto. Para el eficiente funcionamiento del proyecto, 2 docentes investigadoras y diseñadoras del proceso implementado. (Sicólogas, Profesores jefes, etc.)

2.- **Recursos Materiales:** Una sala especial para mediar, data show, encuestas, hojas, lápices, plumones, papel craft (Capacitaciones)

XII.- Evaluación

Se aplican encuestas a los docentes (adjuntas en Anexos)

Encuesta de satisfacción en relación a la convivencia escolar.

Se instalará un Buzón de preguntas y sugerencias de la Mediación Escolar (situado en el patio del colegio) con el fin de que todos se atrevan de manera didáctica a consultar acerca del Tema.

Se aplicará una encuesta 2 veces en el año para evidenciar avance en la nueva modalidad de Convivencia implantada en el Colegio.

Se realizarán reuniones semanales para ver los avances de la implementación del Proyecto.

La evaluación final del Proyecto, se realizará a través de una encuesta o pauta aplicada a todos los participantes, evidenciando si se cumplió el objetivo general.

Para finalizar...

Para terminar podemos decir que lo bueno o malo no es el conflicto en sí, sino la forma como se lo encara y el proceso que deviene a partir de él, que lleva a agudizarlo o a mejorarlo. También es cierto que hay determinadas condiciones que ayudan a evitar la creación de nuevos conflictos.

La palabra "conflicto" en mediación se refiere exclusivamente a conflictos interpersonales, entre personas e instituciones y entre instituciones entre sí.

El conflicto desde esta perspectiva pasa a tener un carácter relacional.

La mediación no lo resuelve todo porque no todo es mediable. La puntualización de los docentes - a partir de la experiencia - reveló las dificultades que se presentan en las instituciones al intentar implementar proyectos de mediación. No obstante, fomentar las actitudes que hacen del conflicto una oportunidad de desarrollo más que de violencia o destrucción, representa una nueva visión de la educación y de la vida.

Es ese tipo de educación, precisamente, el que establecerá correctas relaciones interpersonales. Relaciones pacíficas que luego incorporarán

alumnos y docentes a las diferentes situaciones de su vida, no sólo profesional, sino también familiar y social.

VII.-Referencias Bibliográficas

Ayuntamiento de Madrid y Universidad Autónoma de Madrid (2003): “El Servicio de Mediación Social Intercultural 1997-2002. Una experiencia de mediación comunitaria en el ámbito de las migraciones”. Imprenta Municipal del Ayuntamiento de Madrid. En Prensa.

Brandoni, F. (1999): “Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias”. Paidós.

Bush, R.A. y Folger, J.P. (1996): “La promesa de la mediación”. Editorial Granica.

Revista EDUCACIONY FUTURO. Diciembre 2002.

La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas^{5[1]}.

5

M^a Jesús Pérez Crespo

Miembro del Programa "Migración y Multiculturalidad"

Universidad Autónoma de Madrid.

Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid

Tlf: 91.397.51.29

Ausubel D., Psicología Educativa, Editorial Trillas México 1983.

Bruner J., The Act of Discovery, Harward Educational Review 31.

Piaget J., La Psicología de la Inteligencia, Paris, Colin 1947.

Vygotski L., Aprendizaje y Desarrollo Intelectual en la Edad Escolar, Akal, Madrid 1973.

Coll C., Aprendizaje Escolar y Construcción del Conocimiento, Paidós Educador, Buenos Aires, 1996.

Ibáñez T., El Poder y la Libertad, Capítulo IV, Editorial Kairos Barcelona 1994.

Foucault M., Vigilar y Castigar, Editorial Siglo Veintiuno 1976.

Ahumada M., Arrollo I., Mediación en la Escuela: Una Estrategia de Resolución de Conflictos, Fundación Alemana para el Desarrollo 2001

Bravo M., Caipillan S., Matus M., Tapia N., Ahumada M., Una Pedagogía Pertinente, Convivencia Escolar Respetuosa de los Derechos Humanos, Ediciones LOM 2001

VIII.-Anexos

ENCUESTA A DIRECTIVOS Y DOCENTES **Población:** 55 trabajadores

Fecha: Noviembre 2010

Muestra compuesta por:

Supervisores (7%)

Directivos (28%)

Docentes de Enseñanza Básica (33%)

Docentes de Enseñanza Media (21%)

Otros (11%) (Paradocentes, Auxiliares)

- Frente a la pregunta:

¿Qué le aportó el aprendizaje de la mediación al desempeño de su rol docente?, las respuestas fueron:

-x Capacitarse para analizar conflictos es una habilidad necesaria para quienes conducen grupos.

-x Analizar el conflicto como un fenómeno interpersonal, no como una amenaza a la institución, sino como fuente de creatividad para las organizaciones.

- ↯ Poder visualizar el conflicto y analizarlo buscando estrategias para resolverlo generando actitudes de compromiso y pertenencia institucional.
- ↯ Facilitar la comunicación y crear un clima de confianza y credibilidad.
- ↯ Transformar las situaciones conflictivas en espacios de crecimiento y aprendizaje.
- ↯ Favorecer la construcción de pautas de convivencia social sin violencia.
- ↯ Proponer la autogestión.
- ↯ Tratar de lograr áreas de acuerdo – soluciones creativas.
- ↯ Utilizar el tiempo empleado antes en resolver conflictos en tareas didáctico – pedagógicas.
- ↯ Favorecer el diálogo entre los diversos agentes de la institución.
- ↯ Promover actitudes de cuidado hacia el patrimonio escolar.
- ↯ Destacar normas y valores positivos de la sociedad.

- Frente a la pregunta:

¿Qué ventajas ofrece la aplicación de la Mediación en la Escuela? ,

Respuestas:

- ↯ La mediación democratiza la escuela, pero no la anarquiza.
- ↯ Los docentes pueden dedicarse más y mejor a su tarea específica, sin tener que estar “vigilando” la conducta de los alumnos.
- ↯ La creación de una tarea de revalorización y reconocimiento de los alumnos para resolver sus problemas.
- ↯ La practica de la participación democrática.
- ↯ El desarrollo de actitudes de comprensión y empatía.
- ↯ El desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol.

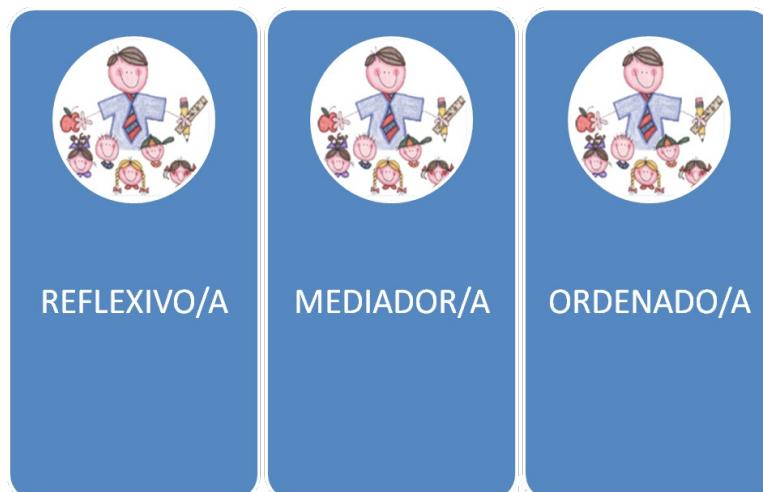
-Frente a la pregunta:

¿Cuáles son los obstáculos para la implementación de proyectos de Mediación en su escuela?,

Respuestas:

- x Dificultad para repensar el rol de cada integrante de la comunidad educativa.
- x Poca apertura al cambio y a las innovaciones.
- x Temor a perder el protagonismo o el poder.
- x Falta de tiempos institucionales para asistir a jornadas y/ o talleres donde se capaciten sobre estos temas.
- x Carencia de recursos en la escuela y en la comunidad.
- x Escaso tiempo de permanencia en la escuela.
- x Resistencia al cambio.
- x Falta de información respecto a la mediación.

JUEGO DE MESA PARA PROFESORES



I. Introducción

Durante el desarrollo del siguiente trabajo daremos a conocer una estrategia metodológica diferente y lúdica, que está enfocada para ser desarrollada con la participación de profesores jefes que se encuentren en ejercicio de su profesión dentro de algún establecimiento educacional, independiente de su modalidad de trabajo.

El objetivo de esta actividad es posibilitar en los profesores el conocimiento personal y el de sus pares, con el fin de poder constatar sus fortalezas y debilidades para enfrentarlas y de ésta forma crecer para seguir avanzando y ser un mejor profesor jefe o guía.

El desarrollo del juego se aplicará en el horario de un GPT (grupo de profesores trabajando), de ésta forma se dará un nuevo enfoque a este momento de trabajo, para sacar provecho de las instancias de reunión entre pares y posibilitar el crecimiento interpersonal y profesional.

*El juego tiene por nombre “**Avanzando para crecer**” y su relación está dada con el objetivo del juego, que pretende posibilitar el conocimiento personal y entre pares, para lograr el desarrollo profesional con apoyo de los otros, con el fin de construir entre todos los participantes un perfil docente “ideal” que se quiera alcanzar a futuro.*

II. Perfil del Docente:

Ser un “buen o mal” profesor genera una importante diferencia en los aprendizajes de los alumnos/as, según investigaciones internacionales, un alumno que tiene como guía un profesor de excelencia puede aprender

mucho más que otro alumno/a que tiene la guía de un mal profesor, existen algunos aspectos que se deben considerar para catalogar de bueno o malo a un profesor, hoy en día en Chile están consideradas las competencias con las cuales deben egresar los nuevos profesores participantes en los cursos de pre grado o en perfeccionamientos docentes, por lo que se espera que en el ejercicio diario podamos contar sólo con “buenos profesores”.

Algunos criterios a considerar para considerar el “perfil de profesor ideal” son los siguientes:

1. **Contenidos aplicados según contexto o realidad:** *Un docente debe ser capaz no solamente de manejar los contenidos mínimos definidos en el marco curricular nacional, sino de contextualizar estos contenidos a la realidad de sus alumnos/as y enfocándose en los intereses de estos, además de estar actualizándose constantemente con las nuevas tendencias enfocadas a potenciar los aprendizajes de nuestros alumnos/as.*
2. **Considerar que cada alumno/a aprende de manera diferente:** *No se trata sólo de transmitir los conocimientos de profesor a alumno/a, sino de garantizar que todos los educandos aprendan, considerando que requieren aprender desde lo general a lo particular.*
3. **Evaluaciones bien formuladas:** *Es necesario realizar evaluaciones constantes, de proceso que permitan verificar si los niños/as aprendieron y de esta forma reformular sus prácticas, además se deben presentar conflictos cognitivos a los niños/as que permitan aplicar lo aprendido y no sólo memorizar.*

Además un buen profesor es claro en la forma en que los alumnos/as serán evaluados además de promover constantemente la autoevaluación en los educando.

4. **Adecuado clima de aula:** *Es importante promover un clima de confianza y respeto mutuo, la interacción entre profesor/alumno es parte de un porcentaje importante del aprendizaje de los alumnos/as, es importante establecer claramente y dar a conocer a todos los educandos las reglas, un buen docente enfrenta los errores como un desafío, o como una instancia para potenciar nuevos aprendizajes.*

5. **Organización o Planificación:** *Cada docente debe considerar los objetivos de su clase y dar a conocer a sus alumnos/as lo que se aprenderá a partir de su clase, que es lo que el docente espera de sus alumnos/as y también es importante que al finalizar la clase los invite a reflexionar.*

Descripción del juego:

El siguiente juego consiste en la aplicación de dos mazos de cartas plastificadas, con características de los docentes comunes y propias a los profesores jefes o guías en ejercicio y el otro mazo considera características del profesor “ideal”. Cada docente deberá reconocer en sí mismo sus fortalezas y debilidades, y a la vez recibir desde sus colegas las impresiones que éstos tienen sobre el o ella, de esta forma se posibilita un diálogo constructivo enfocado en el fortalecimiento de las competencias y habilidades de los docentes, pero a la vez permite encontrar estrategias para posibilitar el crecimiento como docente a través de la reflexión y “mejoras” en su práctica pedagógica en el aula.

Instrucciones del juego:

1. *Se organizan equipos de juego que puede abarcar entre 2 a 6 personas.*

2. *Se presentan los dos mazos de cartas a los participantes, son 40 cartas por mazo, con un total de 80 cartas.*
3. *Para dar comienzo al juego, se utiliza el primer mazo, que contiene en cada carta una sola característica. De este mazo se entregan 6 cartas a cada jugador.*
4. *De las 6 cartas que recibe cada jugador elige sólo 2 (las que pone sobre la mesa para que todos las vean), una que considere un aspecto positivo y otra como aspecto que debe mejorar en el o ella. Lo importante es que fundamente sus elecciones.*

Por ejemplo: Un docente elige la carta REFLEXIVO/A, como aspecto positivo y la que dice IMPACIENTE, como aspecto a mejorar y explica cada una de ellas.

(Si el jugador no se identificara con ninguna de las 6 cartas, deberá pasar y esperar la próxima ronda, donde nuevamente sacará 2 cartas del primer mazo, esta acción se repetirá hasta que encuentre 2 características que lo identifiquen).

5. *En una segunda ronda, los jugadores sacarán nuevamente 2 cartas para continuar con el juego dejando sobre la mesa las 2 nuevas características que le son afines. En esta oportunidad el jugador podrá utilizar las cartas que le quedan en la mano, para aportar a los otros participantes con sus características, también dando razón clara de por qué cree que esas cartas son afines a los pares escogidos.*

Así se repetirá el juego hasta agotar todas las opciones del mazo.

6. *El jugador que quede con el mayor número de cartas en la mano y no logre poner sobre la mesa sus cartas, deberá explicar el porqué no logra reconocer en sí mismo las debilidades y fortalezas que posee y de esta forma someterse al comentario de sus pares, para que con la ayuda de*

ellos pueda fortalecer los aspectos positivos y pueda mejorar los que se consideren débiles.

- 7. Una vez finalizada la ronda de características del primer mazo, se continúa con las cartas del segundo mazo con características de un “buen profesor”, donde cada docente extrae una carta de este mazo y observa a sus pares para identificar a quien puede “regalar” esa determinada carta, explicando el por qué la designó a esa persona. En el caso que considere que a ninguno de los participantes del juego le corresponde esa característica, la carta es guardada por el participante que la sacó y se extrae una nueva carta hasta que una de éstas pueda ser asociada a alguno de los docentes participantes en el juego.*

- 8. El juego finaliza cuando ya no hay cartas que sacar y con el docente que tenga en su poder el mayor número de cartas del segundo mazo, éste será el “vencedor del juego”, porque es reconocido por sus pares como un buen profesor.*